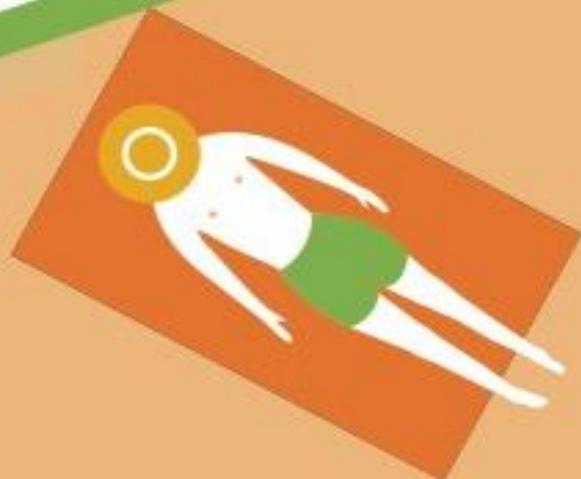


# INFORME ANUAL DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD EN EL TURISMO DE DÉNIA 2018



ÀREA DE SEGURIDAD,  
TRÀFIC Y TRANSPORTE  
Policía Local  
París de Madrugams Sud, 14 A  
03700 Dénia | C.I.F. P-0306300E  
965 780 190 | policia@ayto-denia.es



Ajuntament de Dénia

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

I. PRESENTACIÓN

II. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

III. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DÉNIA CARES 2018

IV. RESUMEN EJECUTIVO

I. CUADRO DE OBJETIVOS 2018

II. GRÁFICA DESARROLLO PROGRAMA DÉNIA CARES  
2018

# INFORME EVALUACIÓN PROGRAMA “DÉNIA CARES” 2018

## I. PRESENTACIÓN

En desarrollo del Plan Local de Seguridad de la Ciudad de Dénia y derivado del Plan Estratégico de la Policía Local de Dénia 2017-2019, tras el constante y más que necesario brainstorming del incesante binomio entre la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad y la Dirección de la Policía Local con su Comisario Jefe al frente, apoyado incondicionalmente por la Concejalía de Turismo, la Oficina de Innovación Dénia Ciudad Creativa UNESCO, así como por entidades externas como AEHTMA (Asociación de Empresarios de Hostelería de la Marina Alta y mercantiles dedicadas a la publicidad como SAPRISTI y GRUP MELIC, empresa especializada en proyectos turísticos nace en julio de 2017 el Programa “DÉNIA CARES” de prevención y seguridad en el turismo, con unas previsiones en cuanto a su total consecución de objetivos finales situadas en septiembre de 2021 como culminación de este ambicioso proyecto, situando con total certeza a la Ciudad de Dénia en excelentes cuotas en materia de seguridad y calidad turística.

## II. OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES

Con el fin de presentar el primer informe de evaluación sobre la implantación del Programa Dénia Cares, se hace necesario realizar una breve síntesis sobre los objetivos y estrategias, pilares sobre los que descansa este proyecto

tras un exhaustivo análisis de la seguridad a nivel multidisciplinar.

Estas materias objeto de análisis en primer informe que ahora se presenta corresponde al periodo comprendido entre la presentación y puesta en funcionamiento del Dénia Cares hasta enero de 2018.

De manera específica el programa establece seis objetivos, dos de ellos objetivos de prevención general, siendo los cuatro restantes objetivos del proyecto que conducen a conseguir los dos primeros.

Los objetivos marcados como de prevención general son:

- Aumentar la percepción de seguridad del turista extranjero y nacional en su elección de Dénia como destino turístico.
- Reducir la sensación de temor al delito y la incertidumbre en la información del turista.

Por otro lado, encontramos los cuatro ítems que nos llevarán sin duda a la consecución de los anteriores, marcados como grandes objetivos a conseguir con la implantación del Dénia Cares:

- Facilitar el conocimiento de la movilidad y el entorno de la ciudad al turista, especialmente las zonas de ocio y esparcimiento como las playas, el litoral y los parajes y parques naturales protegidos.
- La formación de los agentes de la Policía Local en materia de calidad en la información y atención al turista,

especialmente en cuanto a la seguridad y prevención.

- La formación y sensibilización al tejido empresarial turístico y hostelero con el fin de aumentar los estándares de calidad en la atención al turista, haciendo hincapié igualmente a la información sobre seguridad y prevención.
- Incorporación de medidas de prevención situacional en los establecimientos hoteleros y comerciales que mejoren y reduzcan las oportunidades delictivas.

En cuanto a la planificación estratégica, el Programa Dénia Cares es claramente un proyecto proactivo, preventivo y de anticipación a las situaciones de peligro, mejorando la información a la víctima y de los propios canales de información que hacen llegar la misma a nuestro visitante.

Las estrategias puestas en marcha son:

- Formación específica a los componentes de la Policía Local en idiomas y atención personalizada al turista.
- Formatos multimedia y folletos en diferentes idiomas con consejos preventivos.
- Guías informativas sobre establecimientos con datos de localización e información sobre lugares de estacionamientos y transportes públicos.

- Formularios e información para la tramitación sobre objetos perdidos y otras gestiones de esta índole en varios idiomas.
- Plano de movilidad de la ciudad: parkings, normas básicas de circulación, horarios de mayor densidad del tráfico y localización de estas vías.
- Campaña de pulseras en las playas y zonas de grandes concentraciones humanas para la prevención de niños desaparecidos.
- Atención al público de un agente de la Policía formado en idiomas en la principal oficina de turismo de Dénia.
- Recomendaciones y consejos de prevención de infracciones contra el patrimonio en hoteles y restaurantes tales como fraudes con tarjetas de crédito, hurtos de efectos personales y objetos de valor, etc.
- Sello en diferentes idiomas de auditoría en los establecimientos que se adhieran a las recomendaciones policiales de mejora de la mediación de prevención situacional.
- Remisión de la información a las embajadas y consulados, así como a través de las redes sociales oficiales de los países destinatarios.

Como dato a destacar, durante el año 2017 se han llevado diferentes actuaciones en cumplimiento de los objetivos y estrategias mencionadas tales como la prevención en las playas, en la montaña, la información sobre el tráfico actualizada, campañas sobre el ocio

nocturno y compras en la ciudad, todas ellas con un éxito sin precedentes.

### III. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DÉNIA CARES 2018

Tras un breve análisis retrospectivo del proyecto de prevención y seguridad en el turismo de nuestra ciudad y pasado un año y medio desde su nacimiento, se hace imprescindible como parte del programa la perceptiva evaluación del mismo.

Tratándose de un documento abierto dadas las características de sus destinatarios, la evaluación no persigue otro camino que la adaptación continua a la sociedad y por ende a los visitantes de nuestra ciudad, ya que evaluado el proyecto periódicamente, este llegara a conseguir sus objetivos con mayor calidad dotando a los miles de turistas que escogen Dénia como destino vacacional de mayores cuotas de seguridad y calidad en sus relaciones con nuestra ciudad.

Para evaluar el programa se han marcado unos indicadores que necesariamente cabe recordar:

- Numero total de documentos elaborados en diferentes idiomas que tienen como destinatario directo el turista.
- Número de horas de atención de los agentes destinados a informar al turista.
- Resultado de la encuesta de satisfacción del turista en relación a

los servicios ofrecidos por la Policía Local.

- Número de horas de formación de agentes de la Policía Local y personal de empresas turísticas y hoteleras.
- Impacto en las redes sociales y medios de comunicación nacionales y extranjeros del programa.
- Número de delitos cometidos/sufridos por turistas y su comparativa con años anteriores.

En un plano mucho más concreto y en desarrollo del punto XIII del Programa de Prevención y Seguridad en el Turismo “Dénia Cares” se asienta sobre unos pilares o ejes muy concretos para su desarrollo, cada uno de los cuales contiene una serie de actuaciones que desplegaremos a continuación en un estudio pormenorizado y documentado, todas y cada una de sus líneas de acción.

Estos Ejes principales son:

1. Sistema Local de Seguridad
  - 1.1. Organización
  - 1.2. Calidad en el servicio
  - 1.3. Información
2. Seguridad Ciudadana
  - 2.1. Seguridad subjetiva y alarma social
  - 2.2. Seguridad en el turismo y el ocio nocturno
  - 2.3. Consumo lúdico de drogas
3. Seguridad Vial
  - 3.1. Accidentalidad
  - 3.2. Velocidad

- 3.3. Alcoholemia
- 3.4. Movilidad
- 4. Protección Civil y Emergencias
  - 4.1. Servicios de emergencias

- 4.2. Planificación
- 4.3. Autoprotección
- 5. Calidad de vida y civismo
  - 5.1. Civismo

sometieron a estudio para su posterior desarrollo temas como:

## 1. SISTEMA LOCAL DE SEGURIDAD

### 1.1. ORGANIZACIÓN

#### 1.1.1. Creación y reunión periódica de una Comisión de Seguridad Local

En fecha 25 de septiembre de 2017 tuvo lugar la creación y primera reunión de la Comisión de Seguridad Turística, formada por una amplia representación del tejido empresarial turístico y hostelero de la Ciudad así como del Ayuntamiento de Dénia, siendo su Presidente el Comisario Jefe de la Policía Local de Dénia D. José Martínez Espasa.

Como objetivos propuestos por la Comisión se dispuso en primer lugar la periodicidad de sus reuniones que se han estado produciendo de manera trimestral por acuerdo unánime.



Tomando esta primera reunión de constitución de la Comisión como inicio se

- Difusión a todo el entramado empresarial de Dénia del Programa Dénia Cares con la colaboración y a petición de los asistentes.
- Información periódica y actualizada con antelación a través de las redes sociales oficiales de la Policía como Twitter y Facebook al igual que en la Sede del Ayuntamiento, de los eventos celebrados en la Ciudad y cuestiones relacionadas con la incidencia de los mismos en el tráfico y la movilidad urbana.
- La colaboración y prestación de auxilio por parte de la Policía en conflictos relacionados con el hospedaje e incluso la alteración del descanso por parte de algún/os turista/s.
- Cuestiones relacionadas con la previsión y mejora de los accesos a zonas de estacionamientos perjudicadas por la celebración de actos festivos locales, etc.
- Cuestionarios de quejas por idiomas.

Desde la Dirección de la Policía se facilitó información acerca del protocolo a seguir en caso tanto de información al turista/ciudadano, a través del teléfono corporativo de la Policía Local como de los teléfonos de emergencias

112 y 092 para situaciones mas gravosas y urgentes.

Se consideró como estratégico por parte del Comisario Jefe el emplazamiento de un nuevo punto estacional en época estival de una Tourist Info.

Igualmente, el Comisario Jefe a través del Programa Dénia Cares, informó a los asistentes del envío de información a Embajadas y Consulados mediante folletos con indicaciones y normas de comportamiento en nuestra Ciudad.

Como conclusión por parte de la Policía se informó a los representantes de las mercantiles sobre la oferta de formación a los trabajadores de la hostelería y restauración sobre medidas de seguridad y protocolos de actuación, tales como seguridad en los pagos, utilización de

lectores de billetes falsos, uso de datafonos, uso de los cajeros automáticos de entidades bancarias, etc.

Para alcanzar este compromiso se informó sobre la situación actual de los efectivos de la plantilla de la Policía tanto de carácter permanente como los contratados para cubrir la temporada estival.

La Comisión de Seguridad Turística se ha reunido periódicamente en fechas 7 de marzo de 2018 para tratar sobre Consejos preventivos para un comercio seguro y 9 de mayo de 2018 para recibir información sobre tráfico y movilidad urbana, obras y estacionamientos dentro de la preparación de la temporada estival 2018.

Sobre esta línea de actuación y los indicadores marcados en ella para su estudio procederemos a su EVALUACION.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de propuestas de la Comisión de Seguridad Turística implementadas.
- Indicador Actividad: Número de reuniones de la Comisión de Seguridad Turística.

## EVALUACIÓN

CREACIÓN Y REUNIÓN PERIÓDICA DE UNA COMISIÓN DE SEGURIDAD LOCAL		
	Nº Propuestas CST	Porcentaje consecución de Objetivos
INDICADOR SEGURIDAD	5	100%
	Nº Reuniones CST	Porcentaje consecución de Objetivos
INDICADOR ACTIVIDAD	3	100%

### 1.1.2. Desarrollo de un Programa transversal de formación sobre Seguridad Local

La presente línea de actuación, dotada con recursos propios, persigue promover la actuación transversal en materia de seguridad pública, creando un órgano de coordinación del plan local de seguridad, de que formarán parte los servicios de seguridad tales como policía, bomberos, emergencias, etcétera, servicios personales donde se integran los servicios sociales municipales, educación, juventud..., así como servicios territoriales, Como organismo, mantenimiento, movilidad, turismo y todas aquellas que formen parte de este objetivo específico.

En cumplimiento de esta línea de actuación a seguir, desde el área de seguridad ciudadana y

movilidad a través de la jefatura del cuerpo de la policía local de Dénia, tras el compromiso alcanzado en la primera reunión de constitución de la Comisión de seguridad turística local, en septiembre de 2017, hasta la redacción de este primer informe evaluación se han producido dos jornadas formativas y la información referentes al programa Dénia Cares, la primera de ellas principalmente al sector empresarial relacionado con el hospedaje y la restauración se celebró el 7 de marzo de 2018, la cual verso sobre “consejos preventivos sobre comercio seguro”, Y la segunda convocatoria se realizó para dar información sobre el tráfico, obras y estacionamientos públicos en la ciudad, esta reunión informativa abierta al público en general en fecha 9 de mayo de 2018.

#### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de personas asistentes a las sesiones de formación transversal sobre Seguridad.
- Indicador Actividad: Número de acciones de formación transversales realizadas

#### EVALUACIÓN

DESARROLLO DE UN PROGRAMA TRANSVERSAL DE FORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD LOCAL	
	Nº personas asistentes a las sesiones
INDICADOR SEGURIDAD	44
	Nº acciones formativas transversales
INDICADOR ACTIVIDAD	2

## 1.2. CALIDAD DEL SERVICIO

### 1.2.1. Implantación de un modelo de calidad en la gestión de la Policía Local

La Dirección de la Policía Local a través de su Comisario Jefe D. José Martínez Espasa y la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad, en una firme apuesta por mejorar el servicio que la Policía Local presta a sus ciudadanos cotidianamente así como a sus visitantes y turistas durante la época estival implementó la adhesión del servicio de la Policía Local de Dénia al Sistema de Calidad

Turística en destinos SICTED, haciéndose realidad su certificación el 17 de mayo de 2014, instaurándose en el servicio de Policía Local en 2016, siendo renovado periódicamente y como última fecha el 15 de diciembre de 2018, haciendo de éste Cuerpo de Policía uno de los referentes a nivel europeo en materia de servicio de calidad turística, ofreciendo así a todos aquellos visitantes de la ciudad un servicio más próximo y eficiente durante las horas de máxima afluencia de personas a las zonas de ocio y esparcimiento.

#### INDICADORES

- Indicador Seguridad: % Cumplimiento de los índices de calidad.
- Indicador Actividad: SI/NO Se ha definido un modelo de calidad en la gestión policial.



#### EVALUACIÓN

IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LA POLICÍA LOCAL		
	Nº indicadores de calidad	Porcentaje cumplimiento
INDICADOR SEGURIDAD	31	90,3%
	SI/NO Modelo de Calidad en la gestión de la PL	Resultado
INDICADOR ACTIVIDAD	SI	MODELO DE CALIDAD CONSOLIDADO

### 1.2.2. Elaboración de un protocolo de calidad en la atención (telefónica, presencial y telemática) a la ciudadanía

En cumplimiento de los objetivos marcados por la certificación SICTED de compromiso de Calidad Turística adoptado en 2014 vigente en la actualidad, la dirección de la Policía Local de Dénia implementó paulatinamente la puesta en funcionamiento y posterior mantenimiento y mejora de un protocolo de atención ciudadana basado en un sistema multidisciplinar, con el propósito de atender cualquier petición, sugerencia y/o queja con las mayores cuotas de satisfacción posible y por cualquier canal de recepción, con acciones tales como la instalación de un sistema calling center para una mejor atención telefónica en la Central de Transmisiones, una mayor oferta de trámites telemáticos a través de la dirección web de

la Policía Local <http://www.denia.es/policia> en estrecha conexión con la web corporativa municipal y una seria apuesta por el normal ejercicio de los derechos de cualquier ciudadano que se persone en las dependencias de la policía, con una atención personalizada a través de un agente con destino en la Unidad de Atención al Público que informa y asesora al peticionario de manera puntual sobre cualquier gestión relacionada con el servicio policial o de cualquier otra índole, apoyado por un conjunto de documentos actualizados para materializar cualquiera de ellas a disposición del mismo.

Este protocolo de atención ciudadana personalizada se vio refrendada por el nacimiento y desarrollo del Programa Dénia Cares con una apuesta mas dimensionada sobre información al turista en la Ciudad y sus Cuerpos de Seguridad.



### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de quejas recibidas por trato incorrecto de los servicios de seguridad.
- Indicador Actividad: SI/NO Se ha elaborado un protocolo de atención a la ciudadanía.

### EVALUACIÓN

ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN (TELEFÓNICA, PRESENCIAL Y TELEMÁTICA) AL CIUDADANO		
	Nº quejas por trato incorrecto	Resultado
INDICADOR SEGURIDAD	1	ALTAMENTE SATISFACTORIO
	SI/NO elaboración protocolo de atención ciudadana	Resultado
INDICADOR ACTIVIDAD	SI	SATISFACTORIO

### 1.2.3. Implantación de un protocolo de tratamiento de quejas y sugerencias de la ciudadanía

Directamente implementado dado el compromiso de Calidad Turística adoptado en 2014, la Policía Local de Dénia desarrolló un protocolo de tratamiento de quejas y sugerencias de la ciudadanía donde cualquier ciudadan@ puede realizarla sobre el servicio de Policía Local incorporando a la Unidad de Atención al Público una serie de documentos con el fin de materializar cualquier gestión de este tipo por parte del ciudadano respecto de la actuación policial, elevados debidamente a la Comisaria del Cuerpo para su tratamiento y posterior resolución a la mayor brevedad posible. Este servicio desde se puesta en funcionamiento se puede realizar dicha queja/sugerencia a través de la web del Ayuntamiento de Dénia y de la Policía Local de Dénia o cumplimentar una instancia disponible en las dependencias de la Jefatura de Policía Local de Dénia, sita en Partida Madrigueres Sud, 14-A.

En caso de confeccionar la instancia, el agente que atiende al ciudadano le entregará el libro, y

una vez cumplimentada acusará recibo de la misma con fecha, firma y número profesional, entregando la copia del interesado. La copia original será entregada al Jefe de turno para la incorporación al parte de novedades, anotándose como una incidencia más del servicio ordinario en el sistema informático de gestión policial con identificación del solicitante.

Recibida la queja o sugerencia, la Jefatura informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 15 días naturales, siempre que la materia corresponda exclusivamente a la Policía Local, previos los informes y datos necesarios. En el supuesto de falta de contestación, el solicitante puede dirigirse a la Alcaldía-Presidencia del Ayuntamiento de Dénia, en Plaza Constitución, 10, 03700 Dénia (Alicante).

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, alegaciones o descargo, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

Estos documentos a disposición de cualquier usuario de los servicios de policía son:

## PROTOCOLO PARA LOS MIEMBROS DEL CUERPO

### 1.2.3.1. FÓRMULAS DE CORTESÍA



**Ajuntament de Dénia**

ÀREA DE SEGURETAT, TRÀNSIT I TRANSPORT  
Policia Local  
Partida Madrigueres Sud, 14-A · 03700 Dénia  
C.I.F: P-0306300-E ☎ 965 780 190  
✉ policia@ayto-denia.es

#### FÓRMULAS DE CORTESÍA

##### Pautas del comportamiento

Los agentes y personal administrativo cumplen con las siguientes pautas de comportamiento:

- Poseer un aspecto cuidado.
- Vestir uniformados.
- Mantener posturas y actitudes correctas con el ciudadano.
- Tratar al ciudadano con cortesía y amabilidad.
- Procurar sonreír en todo momento.
- Saludar a los ciudadanos con los que se cruzan.
- Informar a la Jefatura sobre cualquier incidencia que les comuniquen.
- Procurar mirar a los ojos del interlocutor.
- Ante cualquier queja o sugerencia, ponerse en el lugar del ciudadano y resolverlo con la mayor eficiencia posible.
- Cuando se tiene que dar una instrucción a un ciudadano, mostrarse de forma cortés y firme.
- Llevar una placa identificativa con el número profesional, de tres dígitos, personal e intransferible.

##### Política de atención personalizada a los usuarios frecuentes

- Siempre que se conozca el nombre del ciudadano, se debe utilizar.
- Mantener una actitud proactiva ante el ciudadano, anticipándose a sus necesidades.
- Tratar siempre al ciudadano de Usted.

### 1.2.3.2. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS



**Ajuntament de Dénia**

**ÀREA DE SEGURETAT, TRÀNSIT I TRANSPORT**  
**Polícia Local**  
Partida Madrigueres Sud, 14-A · 03700 Dénia  
C.I.F: P-0306300-E ☎ 965 780 190  
✉ policia@ayto-denia.es

#### DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Cualquier ciudadano@ puede realizar una queja y/o sugerencia sobre el servicio de Policía Local.

Puede realizar dicha queja/sugerencia a través de la web del Ayuntamiento de Dénia y de la Policía Local de Dénia o cumplimentar una instancia disponible en las dependencias de la Jefatura de Policía Local de Dénia, sita en Partida Madrigueres Sud, 14-A.

En caso de confeccionar la instancia, el agente que atienda al ciudadano le entregará el libro, y una vez cumplimentada acusará recibo de la misma con fecha, firma y número profesional, entregando la copia del interesado. La copia original será entregada al Jefe de turno para la incorporación al parte de novedades. Se anotará como recepción de aviso en eurocop, con identificación del solicitante.

Recibida la queja o sugerencia, la Jefatura informará al interesado de las actuaciones realizadas en el **plazo de 15 días naturales**, siempre que la materia corresponda exclusivamente a la Policía Local, previos los informes y datos necesarios. En el supuesto de falta de contestación, puede dirigirse a la Sra. Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Dénia, en Plaza Constitución, 10, 03700 DÉNIA (Alicante).

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo, alegaciones o descargo, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

El departamento responsable es la Concejalía de Seguridad Ciudadana. Jefatura de Policía Local Ayuntamiento de Dénia, sita en Partida Madrigueres Sud, 14-A 03700- DÉNIA. Teléfono: 966.46.70.08. Fax: 966.42.56.16. c/e: policia@ayto-denia.es web: www.denia.es/policia.

Según la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, el ciudadano es informado que el Ajuntament de Dénia incorporará sus datos a ficheros, que se utilizarán para los fines de este documento y no se cederán a ningún tercero, excepto por obligaciones legales y a otras Administraciones Públicas que sean las destinatarias del tratamiento. Adicionalmente autoriza al Ajuntament de Dénia a comprobar y completar los datos necesarios para este documento, consultando tanto sus propios archivos como los de otras Administraciones Públicas que sean necesarios. Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirijase por escrito al Ayuntamiento de Dénia a la dirección que verá en esta hoja, adjuntando una fotocopia de su Documento Nacional de Identidad o equivalente.

## DOCUMENTOS PARA TRÁMITES DEL CIUDADANO

### 1.2.3.3. FORMULARIO DE QUEJA/SUGERENCIA



**Ajuntament de Dénia**

ÀREA DE SEGURETAT, TRÀNSIT I TRANSPORT  
Polícia Local  
Partida Madrigueres Sud, 14-A - 03700 Dénia  
C.I.F: P-0306300-E ☎ 965 780 190  
✉ policia@ayto-denia.es



FORMULARIO DE:  QUEJA  SUGERENCIA

REFERIDA A SERVICIOS PRESTADOS EN:

VÍA PÚBLICA  DEPENDENCIAS  MEDIOS ELECTRÓNICOS

#### DATOS PERSONALES

Nombre

Primer apellido  
Segundo apellido

Domicilio: calle/plaza/avenida

Número Bloque Escalera Piso Puerta

Municipio

Provincia

Código Postal

País

DNI/NIE/PASAPORTE

Entidad a la que representa

Teléfono de contacto

E-mail

#### DATOS DE LA UNIDAD DONDE SE PRODUJO LA INCIDENCIA

Unidad/Lugar

Fecha

Hora

#### MOTIVO DE LA QUEJA/SUGERENCIA

#### FECHA Y FIRMA DEL INTERESADO

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de quejas recibidas por trato incorrecto de los servicios de seguridad.
- Indicador Actividad: SI/NO Se ha elaborado un protocolo de atención a la ciudadanía.

## EVALUACIÓN

IMPLANTACIÓN DE UN PROTOCOLO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA		
	Nº quejas por trato incorrecto	Resultado
INDICADOR SEGURIDAD	1	ALTAMENTE SATISFACTORIO
	SI/NO elaboración protocolo de atención ciudadana	Resultado
INDICADOR ACTIVIDAD	SI	SATISFACTORIO

### 1.3. INFORMACIÓN

#### 1.3.1. Participación en grupos de análisis intermunicipal de la seguridad pública (benchmarking)

La Dirección de la Policía Local de Dénia a través de su Comisario Jefe D. José Martínez Espasa desde su llegada en 2007 se marcó un claro objetivo, participar, promover e implementar en calidad de capital de la comarca de la Marina Alta, medidas tendentes a la unidad de criterios en cuanto al análisis, planificación y actuación en los servicios que los Cuerpos de Seguridad locales ofrecen a los ciudadanos, con un perfil mas próximo, profesional y proactivo en su relación con los mismos.

Prueba de ello han sido las constantes jornadas, encuentros y reuniones con las

restantes jefaturas de los cuerpos policiales de la comarca, las cuales han dado sus frutos, plasmándose en una Carta de Compromisos firmada en julio de 2017 asentada sobre principios inspiradores tan necesarios en el servicio policial actual tales como:

- Desarrollar un proceso de elaboración de políticas de seguridad local, abierto, coordinado e integrador.
- Impulsar la participación y asociación entre todos y cada uno de los municipios interesados.
- Fomentar la eficiencia en seguridad y la cohesión en las políticas de seguridad local.
- Respetar los principios de subsidiariedad y proporcionalidad en la elaboración de las políticas públicas de seguridad local.

- Garantizar el máximo nivel de protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos y ciudadanas de los municipios de la Marina Alta.

Sobre estos pilares se establecen los siguientes compromisos:

- Aplicar políticas de seguridad aprovechando las soluciones innovadoras creadas y diseñadas por los municipios participantes.
- Coordinar las acciones de seguridad pública de los diferentes servicios policiales que conforman el área de la Marina Alta.
- Optimizar los servicios de Policía Local con calendarios comunes de actuación que refuercen las acciones que de manera individual tendrían menor impacto en la mejora de la convivencia ciudadana.
- Compartir recursos humanos, técnicos y materiales entre los servicios de Policía Local de los municipios de la Marina Alta.
- Rentabilizar al máximo las inversiones realizadas por la ciudadanía a través de sus impuestos.
- Redactar y firmar la carta común de servicios de Policía Local de la Marina Alta.
- Coordinar los planes de emergencias de los municipios de la Marina Alta.
- Compartir el catálogo de buenas prácticas, así como una formación homogénea de los profesionales que

integran el servicio de Policía Local de los municipios de la Marina Alta.

Asimismo, y a nivel supramunicipal, la Policía Local de Dénia ha participado y participa en numerosos eventos a nivel estatal y europeo, siendo el más reciente y relacionado con el desarrollo del Programa Dénia Cares, la Conferencia Internacional e interdisciplinaria dedicada a la coproducción de políticas de Seguridad Urbana y organizada por el Foro Europeo para la Seguridad Urbana (EFUS), en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Cataluña (España), en fechas 15 a 17 de noviembre de 2017, con una destacada intervención y siendo protagonista como elemento altamente innovador la presentación oficial del Programa de Prevención y Seguridad en el Turismo Dénia Cares.

Único en su género, este evento está dirigido a todos los implicados en seguridad urbana: representantes electos, funcionarios públicos, magistrados, fuerzas de seguridad, trabajadores sociales, investigadores y representantes del sector privado y la sociedad civil.

Recientemente y fruto del compromiso de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad y la Dirección de la Policía Local con su Comisario Jefe D. José Martínez Espasa al frente, ha participado en la reunión periódica del Foro Europeo celebrada el 14 y 15 de mayo en la ciudad belga de Lieja.

El concejal de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Dénia D. Javier Scotto Di Tella

Manresa, ha participado en la asamblea general del Foro Europeo para la Seguridad Urbana (EFUS), donde se realizaron talleres participativos en los que se abordaron aspectos como la migración y la diversidad cultural, así como el radicalismo y las herramientas para prevenirlo. A tenor de lo anterior, se expusieron las acciones y proyectos de la próxima anualidad y el nombramiento de la comisión ejecutiva europea, así como encuentros sobre seguridad y la prevención en los espacios públicos.

Durante la asamblea se celebró una reunión programada por el Fórum Español para la Prevención y la Seguridad Urbana, a la que asistieron el Concejal de Seguridad Ciudadana y Movilidad representante de Dénia, D. Javier Scotto Di Tella Manresa que ostenta la vicepresidencia del foro español, y de otras ciudades miembro como Madrid, Zaragoza, Castellón, San Boi y Barcelona. En esta reunión de trabajo, Scotto, en representación de la

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Porcentaje de indicadores municipales mejores que la media de referencia del grupo comparativo.
- Indicador Actividad: SI/NO se participa en grupos comparativos policiales.

### EVALUACIÓN

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS DE ANÁLISIS INTERMUNICIPAL DE LA SEGURIDAD PÚBLICA (BENCHMARKING)		
	Indicadores municipales sobre seguridad pública	Resultado Porcentaje
INDICADOR SEGURIDAD	8	75% ALTAMENTE SATISFACTORIO
INDICADOR ACTIVIDAD	SI/NO participación en grupos comparativos policiales	
	SI	

vicepresidencia, planteó los ejes de las acciones y proyectos a desarrollar a favor de las ciudades españolas. Estas líneas principales son la obtención de fondos europeos, la preparación de la conferencia española en temas de actualidad sobre seguridad urbana como proximidad e inclusión, formación para los cuerpos de policía local y apoyo de planes municipales de seguridad urbana.



Por todo lo anteriormente dispuesto y dentro tanto del Plan Estratégico de la Policía Local de Dénia 2017-2019 como del Programa Dénia Cares, se extrae el siguiente análisis:

### 1.3.2. Difusión pública de una memoria anual sobre seguridad pública

Dentro de las funciones principales de cualquier Jefatura de un Cuerpo de Policía Local, reconocida en la legislación específica en materia de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, el Decreto 19/2003, de 4 de marzo, del Consell de la Generalitat, por el que se regula la Norma Marco sobre Estructura, Organización y Funcionamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana, dispone en su artículo 9 .2. apartado k, en cuanto a las tareas de obligado cumplimiento de la Jefatura del Cuerpo la elaboración de la Memoria Anual del Cuerpo de la Policía Local.

Aclarado el obligado cumplimiento de esta línea de actuación y superadas las anteriores memorias anuales creadas como una mera recopilación de datos sin demasiada exactitud, dada la ausencia de sistemas estadísticos ni software de gestión policial, la actual Dirección de la Policía Local de Dénia, bajo la batuta del Comisario Jefe D. José Martínez Espasa, introdujo como elemento innovador en la gestión y tratamiento estadístico de los servicios de la Policía Local a partir del año 2008, tras su llegada a la Jefatura del Cuerpo en 2007, la elaboración de una Memoria Anual del Cuerpo de Policía Local del Ayuntamiento de Dénia con una recopilación de datos a nivel estadístico a niveles excelentes de transparencia y exactitud, memorias en constante mejora mas si cabe hasta el último

ejercicio 2017. Dado el éxito sin precedentes de la implementación de esta novedosa forma de analizar y gestionar una organización policial, la Jefatura del Cuerpo no cesa en su empeño con el firme propósito de continuar avanzando en la modernización del servicio policial que se ofrece al ciudadano, adaptándose a una sociedad hoy en día exageradamente cambiante.

Fruto de esta gestión y en relación con el Programa Dénia Cares, estos documentos son un minucioso análisis pormenorizado de la relación de la ciudadanía de Dénia con su cuerpo de Policía Local y viceversa, donde se pueden extraer sin duda estadísticas que sirven a todas luces de memoria anual sobre seguridad pública, ya que ofrecen datos que van desde la propia metodología del estudio, hasta una radiografía actual del entorno externo (población, nacionalidades, parque móvil, etc.) y su contraprestación por parte del servicio de seguridad el cual derivado del anterior, debe adaptarse para ofrecer la mejor respuesta en materia de seguridad pública. Ofrece el necesario punto de partida para el posterior desarrollo de las líneas y objetivos estratégicos marcados por la Dirección de la organización para desarrollar los Planes Estratégicos, que tienen como máxima continuar con la mejora de las actuaciones en materia policial y así satisfacer la demanda ciudadana con los mayores índices de calidad posibles, todo ello en constante adaptación y mejora como no podría ser de otra manera.

Memoria Anual

2017



MÁS  
CERCA  
DE TI

POLICIA LOCAL DÉNIA



Compromiso  
de Calidad Turística



Ajuntament de Dénia



United Nations  
Educational, Scientific and  
Cultural Organization



DÉNIA  
CITY OF GASTRONOMY  
Designated  
UNESCO Creative City  
in 2015

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de memorias anuales documentadas.
- Indicador Actividad: SI/NO Se ha/n difundido la/s memoria/s pública/s.

## EVALUACIÓN

DIFUSIÓN PÚBLICA DE UNA MEMORIA SOBRE SEGURIDAD PÚBLICA		
	Nº memorias anuales documentadas	
INDICADOR SEGURIDAD	19 (1999-2017)	
	Difusión de la/s memoria/s	
INDICADOR ACTIVIDAD	PERIODO 1999-2008	0%
	PERIODO 2008-2017	100%
	SI/NO difusión de la/s memoria/s	
	SI	

### 1.3.3. Creación de un espacio web sobre seguridad pública local

Con la llegada de la actual Dirección a la Jefatura del Cuerpo de la Policía Local de Dénia, de manera paulatina se ha ido produciendo una evidente apuesta por la innovación y organización de este tan necesario servicio público, con el firme propósito de dotarlo de una accesibilidad prácticamente inexistente hasta el momento, en un ejercicio de transparencia y proximidad al ciudadano.

Prueba de ello y apostando por las nuevas tecnologías en 2009 se lanzó la web corporativa propia de la Policía Local de Dénia con la dirección [www.denia.es/policia](http://www.denia.es/policia), la cual ha recibido durante el periodo 2010-2017 un total de 573.478 visitas, como un espacio web sobre seguridad pública local,

donde se pueden consultar temas que van desde el estado del tráfico actualizado en la Ciudad, pasando por el Organigrama de Cuerpo, legislación tanto genérica como específica en materia de seguridad y policía de ámbito estatal, autonómica y local, las memorias anuales del Cuerpo, el Banco de Buenas Prácticas de la organización, campañas informativas, consejos sobre seguridad y prevención, acceso a documentación de interés, enlaces con otras web's de contenido policial, información sobre el propio, Programa Dénia Cares, etc.

Como indicador en cuanto a las visitas a la web [www.denia.es/policia](http://www.denia.es/policia) en la Memoria anual del Cuerpo 2017 se muestran los porcentajes de visita de los enlaces insertados dentro de la misma, por temas concretos:

LOS DIEZ ENLACES DE LA WEB MAS VISITADOS EN 2017		
<a href="#">/policia/es/index.aspx</a>	4.135	26,19%
<a href="#">/policia/va/index.aspx</a>	719	4,55%
<a href="#">/policia/es/local/divis/es/index.aspx</a>	697	4,42%
<a href="#">/policia/es/trafic/talls/index.aspx</a>	615	3,90%
<a href="#">/policia/es/participacion/index.aspx</a>	514	3,26%
<a href="#">/policia/es/local/localizacion/index.aspx</a>	386	2,45%
<a href="#">/policia/es/ser/requisits.aspx</a>	354	2,24%
<a href="#">/policia/es/pcivil/index.aspx</a>	345	2,19%
<a href="#">/policia/es/funcions/admin.aspx</a>	312	1,98%
<a href="#">/policia/es/documentacion/memoria/index.aspx</a>	298	1,89%
<b>TOTAL</b>	<b>15.787</b>	<b>100%</b>

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de visitas a la web.
- Indicador Actividad: SI/NO Se ha consolidado un espacio web sobre seguridad pública local.

## EVALUACIÓN

CREACIÓN DE UN ESPACIO WEB SOBRE SEGURIDAD PÚBLICA LOCAL		
	Nº visitas a la web desde su implantación	Resultado
INDICADOR SEGURIDAD	573.478	ALTAMENTE SATISFACTORIO
	SI/NO consolidación web	
INDICADOR ACTIVIDAD	SI	

## 2. SEGURIDAD CIUDADANA

### 2.1. SEGURIDAD SUBJETIVA Y ALARMA SOCIAL

#### 2.1.1. Vigilancia intensiva en las zonas y horas con mayores índices delictivos

Dénia es una población de 42.545 habitantes según el censo de habitantes al cierre del año 2017. Por tanto y en relación a los servicios de seguridad competentes y de acuerdo con la legislación específica en materia de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dado su carácter de capital de la comarca de la Marina Alta está dotada de una Jefatura de Policía Local, una Comisaría Local de Policía Nacional y un destacamento de la Guardia Civil en labores de Servicio Fiscal y Aduanas en custodia del tráfico marítimo y control del Puerto.

La Junta Local de Seguridad es el instrumento de coordinación y cooperación municipal entre cuerpos de seguridad, siendo su última edición el pasado mes de mayo 2018 donde se ha renovado el mas

que infranqueable compromiso por parte de todos los actores en seguridad pública de redoblar esfuerzos conjuntamente y conseguir año a año bajar los índices delictivos en nuestra ciudad.

Dado que en servicio ordinario de patrullaje y control de la seguridad ciudadana participan directamente los cuerpos de Policía Local y Policía Nacional, durante el año 2017 se han venido realizando intervenciones conjuntas por parte de estos estamentos, en concreto actuaciones para la prevención de robos en diferentes zonas de la población, incidiendo en las entradas y salidas del casco urbano y en zonas como el Montgó, las Marinas y las Rotas. También se han realizado acciones conjuntas en cumplimiento de los siguientes planes del Ministerio del Interior:

- Plan de actuación conjunta de menudeo de drogas en centros escolares.
- Plan de actuación conjunta de menudeo de droga en locales de ocio.
- Plan de comercio seguro en Navidad.

#### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Índice de delitos+delitos leves prioritarios/1.000 habitantes.
- Indicador Actividad: Número de servicios de vigilancia de seguridad ciudadana realizados por la Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil.

## EVALUACIÓN

VIGILANCIA INTENSIVA EN LAS ZONAS Y HORAS CON MAYORES ÍNDICES DELICTIVOS		
	Índice de delitos+delitos leves prioritarios/1.000 habitantes	Resultado
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	(salud pública, contra las personas, estafas, falsificaciones, hurtos, lesiones, libertad sexual, robo con fuerza)	0,053 53/1.000
	Número de servicios de vigilancia de SC realizados por PL, PN y GC	
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>		2.190

### 2.1.2. Intensificación de la presencia policial de las unidades de proximidad/distrito

Con la llegada a la gestión de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad representante de Dénia de D. Javier Scotto Di Tella Manresa, conjuntamente con la Jefatura del Cuerpo de Policía Local y en desarrollo del Plan Estratégico 2017-2019, se apostó claramente por acercar el servicio policial aun mas si cabe a la ciudadanía para dar una respuesta más próxima y proactiva a sus demandas. Fruto de este compromiso, se creó de manera oficial la Unidad de Proximidad y Distritos de la Policía Local de Dénia, presentada en 2016, con gran acogida por parte de la sociedad daniense. Con la puesta en funcionamiento de esta unidad, la presencia policial en los barrios y principales vías de gran concentración de personas se ha visto notablemente incrementada, formada por 16 agentes en sus inicios, viéndose incrementada en febrero de 2018 en 4 efectivos más. Con un



total de 20 componentes supone un 20% del total de la plantilla de la Policía Local.

A la mayor presencia policial se han sumado otras acciones por parte de los Agentes pertenecientes a la unidad tales como asistencia a las reuniones de cada barrio para recoger impresiones, quejas y solicitudes ciudadanas, con el fin de transformarlas en realidades y mejoras para el municipio, así como la creación de la figura del Agente Tutor en abril de 2017, impulsado por la Delegación para el Plan Nacional sobre Drogas y la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) como una unidad

especializada dentro del cuerpo, para dar solución con técnicas de mediación a posible

conflictos en centros docentes.

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: % quejas relativas a la falta de presencia policial.
- Indicador Actividad: Nº de agentes de policía dedicados a funciones de proximidad/distrito.

### EVALUACIÓN

INTENSIFICACIÓN DE LA PRESENCIA POLICIAL DE LAS UNIDADES DE PROXIMIDAD/DISTRITO		
	Nº quejas relativas a la falta de presencia policial	Porcentaje
INDICADOR SEGURIDAD	3	0,03%
Nº agentes de policía dedicados a funciones de proximidad/distrito		
INDICADOR ACTIVIDAD	20	

## 2.2. SEGURIDAD EN EL TURISMO Y EL OCIO NOCTURNO

### 2.2.1. Intensificación de la vigilancia preventiva en la playa y la zona turística y de ocio

Como novedad relevante a poner en valor en relación con los Recursos Humanos, la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad, en una firme apuesta por mejorar el servicio que la Policía Local presta a sus ciudadanos cotidianamente así como a sus visitantes y turistas durante la época estival habida cuenta del adquirido compromiso de Calidad Turística en destinos y la consecución de la certificación SICTED en el año 2013, el verano de 2016 promovió un proceso selectivo para incorporar a la actual plantilla un total de 12 efectivos para reforzar el servicio en las playas de la localidad, iniciativa que se hizo realidad durante los meses de julio, agosto

y septiembre del citado año con un alto grado de satisfacción en su desarrollo y resultado final tanto a nivel interno, proporcionando un necesario apoyo a los efectivos que componen la plantilla con carácter permanente como a nivel externo, ofreciendo a todos aquellos visitantes de la ciudad un servicio más próximo y eficiente durante las horas de máxima afluencia de personas a las zonas de ocio y esparcimiento. Éste refuerzo en el servicio se prolongará en las temporadas estivales 2017 y 2018 dado su contrastado éxito.

A este incremento en la presencia de efectivos de seguridad en las playas y tras los últimos años de cierto ostracismo debido a las dificultades económicas y presupuestarias adolecidas, la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad lanzó ya en 2016 y actualmente en vigor durante la campaña estival año tras año, un atractivo paquete de medidas para proteger al turismo visitante de la ciudad durante el verano de gran

repercusión mediática y rotundo éxito. Se implementó una campaña de difusión en redes sociales de varios videos promocionales de la labor de la Policía Local de Dénia en sus labores de prevención y proximidad, a través de sus actualizados canales de difusión Twitter, Facebook y YouTube. Destacar entre todas ellas la campaña de seguridad en playas mediante la puesta a disposición de las familias visitantes unas pulseras de colores para facilitar la localización de los menores en caso de extravío, servicio que debido a su enorme calado han incorporado a sus servicios otros

muchos cuerpos de policía de la Comunidad Valenciana.

Teniendo en cuenta que el último dato referencial en cuanto a esta línea es el del ejercicio 2017 se han realizado un total de 92 servicios distribuidos entre 16 agentes destinados a este tipo de vigilancias, desarrollándose tanto en los accesos a las zonas de playas, la arena de las mismas y la lámina de agua mediante el servicio de vigilancia marítima por persona especializado en la materia.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Nº de robos/hurtos en la zona turística y de ocio.
- Indicador Actividad: Nº de servicios policiales preventivos en la zona turística y de ocio.



## EVALUACIÓN

### INTENSIFICACIÓN DE LA VIGILANCIA PREVENTIVA EN LA PLAYA Y LA ZONA TURÍSTICA Y DE OCIO

	Nº de robos/hurtos en la zona turística y de ocio
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	74
	Nº servicios policiales preventivos realizados en la zona turística y de ocio
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	92

### 2.2.2. Realización de controles preventivos de seguridad en establecimientos turísticos y de ocio

Esta línea de actuación ha de contemplarse como uno de los pilares del Programa Dénia Cares, habida cuenta de que para lograr un turismo que cumpla los más altos estándares de calidad, los establecimientos turísticos y de ocio deben de ofrecer a sus visitantes servicios que cumplan escrupulosamente con la normativa vigente

en materia de seguridad ciudadana, civismo y actividades.

En este sentido se hace primordial uno de los objetivos principales de este proyecto asentado en la primera reunión de la Comisión de Seguridad Turística en cuanto a la estrecha interrelación entre las mercantiles dedicadas a ofrecer servicios turísticos y la Policía Local de Dénia.

Se ofrecen en esta evaluación los primeros datos en relación a esta línea.

#### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Nº de actas de denuncia tramitadas a establecimientos turísticos y de ocio.
- Indicador Actividad: Nº de inspecciones realizadas en establecimientos turísticos y de ocio.

#### EVALUACIÓN

REALIZACIÓN DE CONTROLES PREVENTIVOS EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS Y DE OCIO	
	Nº de actas tramitadas a establecimientos turísticos y de ocio
INDICADOR SEGURIDAD	22
	Nº de inspecciones realizadas en establecimientos turísticos y de ocio
INDICADOR ACTIVIDAD	81

### 2.2.3. Certificación SICTED de la Policía Local como servicio de calidad en destinos turísticos

En multitud de ocasiones, todos hemos escuchado la palabra "CALIDAD" con diferentes interpretaciones y valoraciones. Aunque somos muchos los que estamos inmersos en programas y sistemas para la mejora de la calidad de nuestros servicios, es necesario despejar algunas dudas y descubrir cómo se pueden aplicar SISTEMAS DE CALIDAD o de CALIDAD TOTAL en una institución pública

como son los Servicios de Policía. Un sistema de calidad en un servicio público se debe conseguir con la participación de todos los actores críticos que inciden en la mejora del servicio. Estos actores son: Los Ciudadanos con su participación colectiva o individualizada, los responsables políticos con su liderazgo y apoyo, y los empleados públicos.

Las organizaciones policiales, de un tiempo a esta parte afortunadamente, se han decidido a implantar "prácticas de calidad" en algunos casos muy consolidadas, aunque sin decidir su

acreditación a través de los modelos existentes.

# SICTED



Desde esta perspectiva estratégica, las Políticas Locales de Seguridad se inspiran en los siguientes principios básicos: prevención, integralidad y transversalidad, proximidad, participación ciudadana, solidaridad con las víctimas de la inseguridad, no discriminación, cooperación, modernización y calidad.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Nº de robos/hurtos en la zona turística y de ocio.
- Indicador Actividad: Nº de servicios policiales preventivos en la zona turística y de ocio.

## EVALUACIÓN

CERTIFICACIÓN SICTED DE LA POLICÍA LOCAL COMO SERVICIO DE CALIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS	
	Años de vigencia de la certificación SICTED
INDICADOR SEGURIDAD	3
	SI/NO la Policía Local ha obtenido la certificación SICTED
INDICADOR ACTIVIDAD	SI

#### **2.2.4. Desarrollo de acciones informativas sobre seguridad específicamente dirigidas a los turistas**

Con la puesta en funcionamiento en julio de 2017 del Programa Dénia Cares, novedoso a nivel europeo, el Área de Seguridad, Tráfico y Transporte dependiente de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad, a través de la Dirección de la Policía Local de Dénia no solamente diseñó el mismo como una mera declaración de intenciones, sino que inmediatamente comenzó su desarrollo práctico con el lanzamiento de acciones mediáticas basadas en consejos para los turistas basados en la prevención en las playas, en la montaña, información sobre el tráfico, el ocio nocturno y sobre compras en la ciudad, con la firme intención de llegar al turista desde todos los ámbitos y en los idiomas mas utilizados por nuestros visitantes. Prueba de ello son los videos editados varios idiomas al alcance de cualquier usuario de la web corporativa de la Policía Local de Dénia.

En 2017 se inicia el proyecto con consejos preventivos sencillos y divertidos dirigidos a los turistas nacionales (castellano y valenciano) y extranjeros (en inglés, alemán, francés y noruego).

La información ha sido trabajada de manera espacial en las redes sociales (Facebook y twitter) y con el objetivo prioritario de llegar a Consulados y Embajadas de los turistas que nos visitan y a los organismos públicos españoles con competencias en turismo como la Diputación de Alicante, la Generalitat Valenciana y el Ministerio de Turismo.

Analizando un poco más a fondo los primeros datos estadísticos sobre la repercusión en redes sociales del Programa Dénia Cares, por un lado, observamos lo impactos en el buscador “google”, con un total de 385 resultados en junio 2018, y la repercusión en redes sociales Facebook y twitter del Dénia Cares, mediante esta tabla explicativa:

## FACEBOOK VIDEOS

Fecha	Contenido	Personas alcanzadas	Reproducciones Del video	Reacciones, comentarios, veces que se compartió
16 septiembre 2017	Video - TIPS #33: FLAGG PÅ STRANDEN (noruego)	290	99	5
15 septiembre 2017	Video - Tip #46: GOING OUT AT NIGHT (inglés)	278	77	3
14 septiembre 2017	Video - Tipp #23: UNTER DER SONNE (alemán)	294	104	5
13 septiembre 2017	Video - Conseil #41: À LA MONTAGNE (francés)	267	67	5
12 septiembre 2017	Video - Tip #16: TENEMOS UN REGALO (español)	3.560	1.265	103
8 septiembre 2017	Video - Tipp #46: NACHTS UNTERWEGS (alemán)	1.472	43	0
6 septiembre 2017	Video - Tip #41: EN LA MONTAÑA (español)	1.033	123	9
5 septiembre 2017	Video - TIPS #23: UNDER SOLEN (noruego)	615	51	4
4 septiembre 2017	Video - Tip #1: FOLLOW THE POLICE (inglés)	1.175	218	9
2 septiembre 2017	Video - Tipp #16: WIR HABEN EIN GESCHENK (alemán)	305	56	8
1 septiembre 2017	Video - Conseil #46: SORTIR LA NUIT (francés)	235	55	0
31 agosto 2017	Video - Tip #33: LAS BANDERAS (español)	373	109	9
30 agosto 2017	Video - TIPS #41: I FJELLET (noruego)	329	81	6
29 agosto 2017	Video - Tip #23: UNDER THE SUN (inglés)	1.026	305	11
28 agosto 2017	Video - Tipp #1: FOLGEN SIE DER POLIZEI (alemán)	1.597	441	25
26 agosto 2017	Video - Conseil #16: NOUS AVONS UN CADEAU (francés)	340	79	6
25 agosto 2017	Video - TIPS #46: GÅ UT OM NATTA. (noruego)	1.324	386	10
24 agosto 2017	Video - Tip #33: The Flags (inglés)	1.005	239	18

## FACEBOOK IMÁGENES

Fecha	Contenido	Personas alcanzadas	Me gusta, comentarios y veces que se compartió	Clics en publicaciones
9 agosto 2017	Imagen Consejo #5 español	1.269	19	21
9 agosto 2017	Imagen Consejo #5 inglés	615	11	24
27 agosto 2017	Imagen Consejo #33 español	542	4	6
27 agosto 2017	Imagen Consejo #33 inglés	485	3	5
3 septiembre 2017	Imagen Consejo #13 español	516	7	8
3 septiembre 2017	Imagen Consejo #13 inglés	303	2	1
10 septiembre 2017	Imagen Consejo #27 español	2549	26	34
10 septiembre 2017	Imagen Consejo #27 inglés	875	1	2
18 septiembre 2017	Imagen Consejo #20 español	268	2	2
18 septiembre 2017	Imagen Consejo #20 inglés	324	5	1

## TWITTER

Fecha	Contenido	Impresiones	Visualizaciones Multimedia	Interacciones Totales
18 septiembre 2017	☐☐ Check wind's before you go to the beach to avoid jellyfish and currents.	483	(1)	7
18 septiembre 2017	☐☐ Revisa dirección del viento antes de ir a playa, evitaras medusas y corrientes	475		10
16 septiembre 2017	☐☐ På stranden kan du se mange ting. Men det er en ting som er veldig viktig: flaggene	737	63	7
15 septiembre 2017	☐☐ We toast to your visit. We toast to Dénia. We toast to having a good time	592	67	4
14 septiembre 2017	☐☐ Dénia ist berühmt für seine roten Garnelen. Aber wir möchten nicht,	438	52	4
12 septiembre 2017	☐☐ En Dénia te damos la bienvenida con regalo: Ven a la Policía Local u Ofi turismo	744	161	27
9 septiembre 2017	☐☐ Si vas de compras, vigila tus pertenencias	398		13
8 septiembre 2017	☐☐ In Dénia we welcome you with a gift:we will give you a bracelet	390	74	10
8 septiembre 2017	☐☐ Wir stossen auf Dénia an. Wir stossen darauf an, wie viel Spass wir haben	538	96	7
7 septiembre 2017	☐☐ A la plage, vous pouvez voir beaucoup de choses.Mais il y en une très importante:les drapeaux.	449	68	7
6 septiembre 2017	☐☐ Dénia es un paraíso.Y no queremos que se convierta en un infierno	1107	132	20
4 septiembre 2017	☐☐ It's not good if the police follow you. But you can follow them	365	46	3
3 septiembre 2017	☐☐ You don't need you car at the beachfront, go to the beach walking	352		2
3 septiembre 2017	☐☐ No necesitas aparcar el coche en la orilla. Intenta ir andando a la playa para evitar tráfico	896		29
1 septiembre 2017	☐☐ In Dénia heissen wir Sie mit einem Geschenk willkommen	393	64	5
1 septiembre 2017	☐☐ Nous trinquons pour Dénia. Nous trinquons pour le bien que passons ensemble	466	206	23
31 agosto 2017	☐☐ En la playa puedes ver muchas cosas. Pero hay una muy importante: las banderas	1427	294	29
30 agosto 2017	☐☐ Denia er et paradis. Vi ønsker ikke å bli til et helvete	649	39	5
28 agosto 2017	☐☐ Dénia is famous for its prawns, we don't want you to become one	456	80	10
27 agosto 2017	☐☐ Dass Ihnen die Polizei folgt, ist nicht gut. Aber dass Sie ihr folgen, das ist gut	834	126	18
26 agosto 2017	☐☐ Leave your money or precious objects at home or at a bank security box.	408		4
26 agosto 2017	☐☐ Deja tu dinero y objetos valiosos en casa o en una caja de seguridad	714		16
26 agosto 2017	☐☐ A Dénia, nous vous souhaitons la bienvenue avec un cadeau ☐	439	71	2
25 agosto 2017	☐☐ Vi skåler for ditt besøk. Vi skåler for Denia. Vi skåler for så mye moro vi hadde.	540	41	3
24 agosto 2017	☐☐ You can see a lot of things at the beach, there is an important one: flags.	801	232	35
23 agosto 2017	☐☐ Dénia ist ein Paradies. Und wir möchten nicht, dass es sich in eine Hölle verwandelt.	1217	116	20
21 agosto 2017	☐☐ Dénia es famosa por sus gambas. No queremos que te conviertas en una	1817	313	65
10 agosto 2017	☐☐ Que la police vous suive n'est pas bon signe. Mais que vous les suiviez, oui	13621	118	26
8 agosto 2017	☐☐ If you are renting a vacation house or apartment, make sure is not a scam	3528		19
8 agosto 2017	☐☐ Si alquilas casa o apartamento, asegúrate de que no es una estafa.	1617		41
6 agosto 2017	☐☐ Brindamos por ver cómo coges un taxi o bus para volver a casa	1208	204	37
4 agosto 2017	☐☐ Kom til Det lokale politiet eller Turistkontoret og vi gir deg et sikkerhetsarmbånd	782	80	10
2 agosto 2017	☐☐ Dénia is a Paradise. Respect the environment	812	90	13
1 agosto 2017	☐☐ Am Strand kann man viele Dinge sehen.	818	79	11

31 julio 2017	☐☐Protégez-vous du soleil, surtout entre 12 et 15 heures	553	61	4
28 julio 2017	Síguenos y tendrás información de tráfico, urgencias y eventos.	1856	238	56

(1) En el caso de no aparecer número es debido a que la publicación se trata de una imagen y no de un video.

Igualmente, desde el portal web de la Policía Local de Dénia, se proponen una serie de consejos sobre seguridad y prevención de diversa índole, así como algunos aplicables perfectamente a cualquier turista interesado, como son:

- Prevención de timos
- Prevención de la violación
- Prevención de robos en domicilio y hoteles
- Malos tratos o agresiones sexuales
- Prevención de la drogadicción
- Al circular por la calle
- Protección del vehículo
- Actuaciones en situaciones de emergencia
- Actuaciones contra el terrorismo

- Vivienda
- Consejos para ir a la playa

A todos ellos, la Jefatura del Cuerpo, en su decidido empeño de llegar mas y mejor a cualquier solicitante de nuestro servicio de seguridad, viene proponiendo y haciendo realidad videos explicativos en el canal oficial de Facebook PLD sobre diversas actuaciones en la vía pública que afecten al tráfico rodado, cortes de vías por actos festivos, funcionamiento del sistema de pulseras para niños en playas como elemento de seguridad, así como consejos en eventos de grandes concentraciones humanas como el reciente y exitoso DNA 2017.

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Nº de robos/hurtos en la zona turística y de ocio.
- Indicador Actividad: Nº de servicios policiales preventivos en la zona turística y de ocio.

### EVALUACIÓN

DESARROLLO DE ACCIONES INFORMATIVAS SOBRE SEGURIDAD ESPECÍFICAMENTE DIRIGIDAS A LOS TURISTAS	
	Nº de robos/hurtos en la zona turística
INDICADOR SEGURIDAD	74
	Nº acciones informativas sobre seguridad a turistas
INDICADOR ACTIVIDAD	25

### 2.2.5. Creación de una Comisión de Seguridad Turística

Fruto de la primera reunión de la Comisión de Seguridad Local en fecha 25 de septiembre de 2017 tuvo lugar la creación y primera reunión de la Comisión de Seguridad Turística, formada por una amplia representación del tejido empresarial turístico y hostelero de la Ciudad así como del Ayuntamiento de Dénia, siendo su Presidente el Comisario Jefe de la Policía Local de Dénia D. José Martínez Espasa.

La Comisión de Seguridad Turística se ha reunido periódicamente en fechas 7 de marzo de 2018 para tratar sobre Consejos preventivos

para un comercio seguro y 9 de mayo de 2018 para recibir información sobre tráfico y movilidad urbana, obras y estacionamientos dentro de la preparación de la temporada estival 2018.



### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de reuniones de la Comisión de Seguridad Turística.
- Indicador Actividad: SI/NO se ha creado la Comisión de Seguridad Turística.

### EVALUACIÓN

CREACIÓN DE UNA COMISIÓN DE SEGURIDAD TURÍSTICA	
INDICADOR SEGURIDAD	Nº de reuniones de la Comisión de Seguridad Turística 3
INDICADOR ACTIVIDAD	SI/NO se ha creado la Comisión de Seguridad Turística SI

### 2.2.6. Instalación de cámaras de vigilancia en espacios y vías públicas

Durante el año 2012 el Ayuntamiento de Dénia debido a un preocupante aumento de actos vandálicos en el centro histórico de la

ciudad licitó para su posterior instalación un sistema de video vigilancia en la zona de la Plaza Constitución y sus alrededores. Supervisado por la Jefatura de la Policía Local, el sistema anteriormente citado se encuentra hoy en funcionamiento, controlado desde la Central de Transmisiones del cuerpo, y con proyecto de extrapolarse a otras vías y espacios públicos necesitados de especial protección como parques públicos de gran afluencia de



visitantes, monumentos histórico-artísticos, etc.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de delitos/delitos leves cometidos en las vías/espacios con cámaras de video vigilancia.
- Indicador Actividad: Número de cámaras de video vigilancia instaladas en la vía pública/espacio público.

## EVALUACIÓN

INSTALACIÓN DE CÁMARAS DE VIGILANCIA EN ESPACIOS Y VÍAS PÚBLICAS	
	Nº delitos/delitos leves cometidos en vías/espacios con cámaras de video vigilancia
INDICADOR SEGURIDAD	0
	Nº de cámaras de video vigilancia instaladas en la vía pública/espacio público
INDICADOR ACTIVIDAD	11

## 2.3. CONSUMO LÚDICO DE DROGAS

**2.3.1. Realización de acciones específicas de control y comunicación en potenciales “puntos negros” de consumo de drogas: espacios públicos**

El consumo de drogas es sin duda una lacra de la que ninguna sociedad independientemente de su desarrollo existe, golpeando de manera mas intensa a los sectores mas jóvenes. La lucha contra este tipo de conductas ha sido, es y será un objetivo a perseguir por parte de las administraciones públicas de las sociedades mas avanzadas, dado su impacto tanto en la

población, como en la propia economía ya que la inversión en sanidad, prevención y seguridad va íntimamente ligado a estas prácticas.

En cuanto a la seguridad pública se refiere, el consumo de drogas en las vías y espacios públicos, recordando la teoría de los cristales rotos postulada por Wilson y Kelling 1982 y Coles 1996, debe ser una línea de actuación constante, ya que de no ser así se corre el riesgo de crear una sensación de abandono, dejadez, o desidia que va calando en la ciudadanía y se transforma en el peligroso mensaje de que todo está permitido , que nadie vigila, que nadie se

hace cargo. Por tanto es y debe ser una prioridad que la actuación por parte de los servicios de seguridad pública actúen de manera incesante al respecto.

A nuestro nivel y atendiendo a lo dispuesto en el Plan Nacional sobre Drogas, en el marco de colaboración de la Federación Española de Municipios y Provincias, se vienen realizando acciones específicas de control y comunicación sobre el consumo de sustancias prohibidas, durante el servicio policial con periodicidad continua, incidiendo sobremanera en la época estival donde el turista triplica la población.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de Actas Ley Orgánica 4/2015 por aprehensión de drogas extendidas en espacios públicos.
- Indicador Actividad: Número de servicios de vigilancia realizados en espacios públicos.

## EVALUACIÓN

REALIZACION DE ACCIONES ESPECÍFICAS DE CONTROL Y COMUNICACIÓN EN POTENCIALES “PUNTOS NEGROS” DE CONSUMO DE DROGAS: ESPACIOS PÚBLICOS	
	Nº de Actas LO 4/2015 aprehensión de drogas en espacios públicos
INDICADOR SEGURIDAD	72
	Nº de servicios de vigilancia realizados en espacios públicos
INDICADOR ACTIVIDAD	1095

**2.3.2. Realización de acciones específicas de control comunicación en potenciales “puntos negros” de consumo de drogas: zonas de ocio**

En relación con la línea de actuación anterior, se trasladan estas actuaciones a las

zonas de ocio de nuestra ciudad, habida cuenta que es en ellas donde se observa un mayor consumo de sustancias prohibidas, dado el carácter lúdico festivo de los establecimientos públicos destinados potencialmente al ocio, y donde sus clientes, en una visión distorsionada del mismo, se

desinhiben con mas facilidad pensando que este tipo de conductas están dotadas de normalidad y aceptación por parte de los demás.

Por ello, en el caso del Cuerpo de la Policía Local de Dénia se incide de manera mas intensa en el control y la prevención de estas conductas en sus zonas de ocio, no en vano Dénia es una de las ciudades españolas elegidas por un gran numero de turistas para pasar sus vacaciones, los cuales

frecuentan sus zonas de ocio nocturnas asiduamente.



### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de Actas Ley Orgánica 4/2015 por aprehensión de drogas extendidas en zonas de ocio.
- Indicador Actividad: Número de servicios de vigilancia realizados en zonas de ocio.

### EVALUACIÓN

REALIZACION DE ACCIONES ESPECÍFICAS DE CONTROL Y COMUNICACIÓN EN POTENCIALES "PUNTOS NEGROS" DE CONSUMO DE DROGAS: ZONAS DE OCIO	
	Nº de Actas Ley Orgánica 4/2015 por aprehensión de drogas extendidas en zonas de ocio
INDICADOR SEGURIDAD	35
	Nº de servicios de vigilancia realizados en zonas de ocio
INDICADOR ACTIVIDAD	170

## 3. SEGURIDAD VIAL

vías e intersecciones con mayor riesgo de accidente

### 3.1. SEGURIDAD VIAL Y MOVILIDAD (ACCIDENTALIDAD)

#### 3.1.1. Mejora de la señalización, la calzada y la ordenación del tráfico en aquellas

El continuo estudio y mejora del trafico urbano y todos sus elementos es y debe ser una máxima en cualquier organización policial a nivel local. En este sentido, la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad desde la entrada de su

responsable en 2015 ha marcado como uno de los objetivos prioritarios la pacificación del tráfico en la ciudad de Dénia. Para ello y en el marco del Plan Estratégico 2017-2019 se trazo como línea estratégica el refuerzo del colectivo perteneciente a la Brigada de Señalización dependiente de la Jefatura de la Policía Local para enfatizar las labores de pintura vial, instalación, reparación y mantenimiento de la señalización vertical, señalización circunstancial por actos que afectan a la circulación, etc.

Esta apuesta por la mejora en la ordenación del tráfico continua día a día produciéndose debido a su máxima importancia, dado que la movilidad urbana es el motor de cualquier ciudad moderna, incentivando así el consumo y la visita de los turistas en nuestro caso.

Como elemento de desarrollo de estos trabajos y totalmente novedoso, y desde un punto de vista mas finalista, como complemento y con carácter continuo para nuestros residentes, desde la Jefatura del cuerpo y el Concejal del Área, en un ejercicio de transparencia característico de este tándem se creó el Proyecto “Caminis”, sobre la base de la línea estratégica mencionada con anterioridad.

Este proyecto, multidisciplinar en cuanto a los actores que en él intervienen, ambicioso y a todas luces participativo, otorga voz en clave protagonista a los verdaderos usuarios de las vías y espacios públicos, opiniones de

la máxima importancia para abordar un proyecto de esta importancia y magnitud.

El Proyecto “Caminis” constituye una innegable apuesta por parte del Ayuntamiento de Dénia.

En su esencia, se trata de una iniciativa de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad del Ayuntamiento de Dénia, para responder a la demanda histórica sobre la pacificación del tráfico y el protagonismo del peatón en nuestra ciudad, y mas concretamente de los mas desprotegidos, la comunidad educativa.

El proyecto Caminis quiere crear una red de caminos escolares para Dénia. Caminos que supongan más seguridad, más bienestar y más autonomía para nuestra infancia. Es el primer paso para tener una ciudad más humana y sostenible, una Dénia que pueda disfrutar toda la ciudadanía. Concebido como un gran grupo de trabajo, se propone como objetivos a medio/largo plazo caminar hacia una Dénia mas amable y feliz, mediante la diagnosis y posterior plan de acción para lograr ese gran objetivo. Este grupo de trabajo multidisciplinar tiene como misiones prioritarias hacer el seguimiento y debate sobre el trabajo técnico (diagnosis y plan de acciones) y de las acciones educativas y organizar y gestionar las acciones de experimentación y de intervención en la vía pública.

El primer encuentro de este grupo de trabajo se produjo el 14 de diciembre de 2017 con un éxito sin paliativos dado su novedoso formato, donde se reunieron cerca de 60 personas

representado a los diferentes colectivos implicados como el propio alumnado, familias, AMPA, profesorado, entidades dirigidas al fomento del uso de la bicicleta, asociaciones vecinales, empresarios, técnicos y representantes del Ayuntamiento.

En sus primeras acciones en el año escolar 2017-2018, cuenta ya con el primer “paseo crítico” realizado el 18 de abril de 2018, como punto de partida del desarrollo de objetivos posteriores. Esta se convirtió en una acción festiva y reivindicativa en el espacio público, con la participación de más de 100 vecinas y vecinos del municipio, además de la propia comunidad educativa representada por los 10 centros escolares públicos y concertados que cursan primaria más el centro público de educación especial Raquel Payà, las empresas Denibus y Rodando Ecomensajería, y las entidades Agrupació Artística Musical de Dénia – Fem Banda, Aula de la Bici, Cercle Empresarial de la Marina alta (CEDMA), Club Unión Ciclista Montgó, Condenados al bordillo, Grup Nodrissa, Muixeranga de la Marina Alta y Parc Natural del Montgó. También participaron regidores y técnicos de las diferentes áreas del Ayuntamiento de Dénia implicadas.

Transcurrió por uno de los recorridos más utilizados por las niñas y los niños de Dénia para ir a la escuela. Consistió en un paseo crítico por las diferentes calles de la ciudad.

**XARXA DE  
CAMINS ESCOLARS** **A DÉNIA!**

The logo for 'caminis' features the word in a bold, lowercase, orange font. The letter 'i' is replaced by a stylized orange figure of a person walking, with a circular head and a simple body.

La finalidad del paseo era despertar el sentido crítico, ponerse en la piel de otras personas, anteponer el punto de vista y las necesidades de una persona viandante y detectar los problemas que encontramos en la ciudad cuando caminamos. Para analizar y observar las diferentes realidades que encontramos a lo largo del recorrido, se propuso mirar la calle con ojos críticos, sensibles desde la necesidad y el querer una ciudad más adecuada para la infancia, y por extensión, más adecuada para el resto de la ciudadanía.

El paseo se organizó por comisiones con unas tareas concretas a realizar mediante diferentes micro intervenciones urbanas. Las personas integrantes de cada comisión analizaron, observaron y experimentaron el espacio público desde diferentes perspectivas.

Esta acción reivindicativa será el punto de partida de posteriores actuaciones dado su largo recorrido y que tendrá como colofón un Plan de Movilidad Urbana basado en la asistencia a los centros escolares mucho menos contaminante, pacificador e incentivador en cuanto al uso peatonal y por medios más ecológicos y respetuosos con el medioambiente de transporte de la ciudad de Dénia apoyado en la formación académica de nuestros menores para conseguir en ellos una

educación mas proactiva en cuanto a estos valores, no en vano son el futuro.

La última actuación del Programa en constante crecimiento ha sido la denominada “La Noche de Caminis” celebrada el 15 de junio de 2018

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de puntos de la vía pública donde han ocurrido 3 o más accidentes de tráfico (con y sin heridos).
- Indicador Actividad: Presupuesto anual de inversión/reposición de señalización vial.

### EVALUACIÓN

MEJORA DE LA SEÑALIZACIÓN, LA CALZADA Y LA ORDENACIÓN DEL TRÁFICO EN AQUELLAS VÍAS E INTERSECCIONES CON MAYOR RIESGO DE ACCIDENTES	
	Nº de puntos de la vía pública donde han ocurrido 3 o más accidentes de tráfico (con y sin heridos)
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	39
	Presupuesto anual de inversión/reposición de señalización vial
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	4408,03€

## 3.2. SEGURIDAD VIAL Y MOVILIDAD (VELOCIDAD)

### 3.2.1. Creación de zonas 20-30 km/h de prioridad para los viandantes

Esta línea de actuación es una prioridad de nivel alto dentro del Programa, dada su capital importancia en el necesario camino a recorrer para equiparse a las grandes ciudades europeas donde el protagonista es el peatón y el transporte limpio en detrimento de otros

en la vía pública y abierta a cualquier visitante, donde se propuso el debate “Menos coches y más autonomía infantil” y posteriormente se ofreció la proyección del documental “Camí a l’Escola”.

elementos mas contaminantes como los vehículos a motor.

El primer espacio dentro del término municipal de Dénia donde se ha puesto en marcha esta medida es la EATIM Jesús Pobre, en la vertiente oeste del mítico Montgó, el 9 de noviembre de 2017.

La medida busca una mayor seguridad en las calles y una mejora de la calidad de vida, y entrará en vigor el 1 de enero, tras la instalación de la señalética y acciones de concienciación ciudadana.

La EATIM de Jesús Pobre aprobó la declaración del caso urbano de la población como zona 30 de limitación de velocidad. La propuesta, que recibió el apoyo unánime de la Junta Vecinal, pone de relevancia que es una pequeña población, de tipo residencial, en el que todas sus calles son de una calzada con un solo sentido de circulación, algunas de ellas bastante estrechas, con aceras de apenas un metro de anchura y desniveles. Todas ellas tienen estacionamiento de vehículos en cordón, por lo que los vehículos pasan a menos de un metro de la salida de restaurantes, edificios públicos, comercios y centro escolar.

Por estas vías se advierte, por el modelo de vecindad, la presencia de menores en las calles en horario escolar en días lectivos, la presencia de actividades lúdicas y deportivas, ciclistas y corredores, así como los mercados de fin de semana que aumentan la presencia de viandantes en las calles.



Tras diversas pruebas realizadas en el mes de octubre de 2017, mediante la colocación de badenes, y nueva señalización viaria sobre la calzada que advierte del límite de velocidad, se ha percibido la mejora de la seguridad de las

personas, por lo que la EATIM adopta la declaración de zona 30 para que la seguridad y calidad de vida se extienda a todo el casco urbano. La limitación se aplica a las vías de la zona centro.

La declaración de la zona 30 en el casco urbano de Jesús Pobre se implantó en enero de 2018, tras la instalación de toda la señalítica, y se realizarán talleres de educación y concienciación con la Policía Local de Dénia y la Associació de Veïns i Veïnes, todo ello con la finalidad de aumentar la seguridad de las personas, y en particular de la infancia y la tercera edad, reducir la contaminación y el ruido, la siniestralidad y sus consecuencias, y una mayor pacificación del tráfico.

La Junta Vecinal persigue una mayor convivencia entre vehículos y viandantes, amable y compatible con los peatones y ciclistas, mejorar la calidad de vida vecinos y vecinas minimizando el estrés del entorno, manteniendo un modelo acorde a la vida cotidiana del pueblo de Jesús Pobre.

En el mismo sentido, en octubre de 2016 pleno del Consell del Plan Especial de Les Roques, pintoresco barrio del casco antiguo de Dénia, el cual alberga el monumental Castillo tan visitado por los turistas de la ciudad, conformado por representantes políticos, vecinales y comerciantes, acordaba declarar este barrio como zona residencial, que se concretó con posterioridad en la aplicación de unas normas de circulación especiales.

Así, en la actualidad, los vecinos del barrio gozan de preferencia a la hora de estacionar, recibiendo una tarjeta expedida por el Ayuntamiento de Dénia y donde la velocidad está limitada a 30 km/hora como máximo otorgando al peatón total prioridad.

Esta novedad entró en vigor apoyada por la instalación de la señalización específica como zona residencial, al inicio del barrio.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de atropellos ocurridos en tramos viales limitados a 20-30 km/h.
- Indicador Actividad: Número de tramos viales limitados a 20-30 km/h.

## EVALUACIÓN

Creación de zonas 20-30 km/h de prioridad para los viandantes	
	Nº de atropellos ocurridos en tramos viales limitados a 20-30 km/h
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	0
	Nº de tramos viales limitados a 20-30 km/h
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	35

### 3.3. SEGURIDAD VIAL Y MOVILIDAD (ALCOHOLEMIA)

#### 3.3.1. Realización de controles de alcoholemia/drogas específicos en zonas y horarios de ocio

El control del tráfico en las ciudades es un elemento imprescindible en cualquier sociedad avanzada. En nuestro país es una competencia exclusiva de los cuerpos de seguridad locales reconocida por Ley Orgánica.

El sensu contrario a lo expuesto, es la vulneración de las normas de circulación por

parte de algunos usuarios de las vías y espacios públicos, obligando a los poderes públicos a esmerarse al máximo apoyan con total rotundidad estas funciones de control y vigilancia del tráfico y la obligación por parte de los agentes encargados de su vigilancia y control a denunciar todas aquellas



infracciones que observen en el ejercicio de sus funciones. Todo ello se transforma en multitud de servicios policiales entre ellos con una gran importancia se encuentra la realización de controles preventivos de detección del consumo de alcohol y drogas en conductores.

Dado que estas conductas son una de las líneas principales de la política criminal de los estados democráticos más avanzados, la Dirección General de Tráfico prevé anualmente campañas en este sentido ante

las cuales los municipios de toda España pueden acogerse y participar, convenio que el Ayuntamiento de Dénia suscribe anualmente como no podía ser de otra manera dado su compromiso con la seguridad vial.

Asimismo, el propio Ayuntamiento organiza con la misma frecuencia campañas locales de seguridad en este sentido.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: % pruebas de alcoholemia/drogas positivas/total pruebas realizadas en zonas de ocio.
- Indicador Actividad: Número de pruebas de alcoholemia/drogas realizadas en zonas de ocio.

## EVALUACIÓN

Realización de controles de alcoholemia/drogas específicos en zonas y horarios de ocio	
	% de pruebas de alcoholemia/drogas positivas/total de pruebas realizadas en zonas de ocio
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	46,66%
	Nº de pruebas de alcoholemia/drogas realizadas en zonas de ocio
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	28

### 3.4. SEGURIDAD VIAL Y MOVILIDAD (MOVILIDAD)

#### 3.4.1. Pacificación del tráfico en las vías con una intensa afluencia de viandantes

En relación al indicador 3.2.1. sobre creación de zonas 20-30 km/h podemos asegurar que

la pacificación del tráfico empieza ser un hecho contrastado, si bien es la primera piedra del que debe ser un proyecto mucho más ambicioso es un buen comienzo dadas las dificultades que presenta la morfología y diseminación de nuestro término municipal. Por tanto esta línea de actuación dada su prioridad medio en cuanto a plazos de



En este aspecto cabe recordar el indicador 2.2.1. en cuanto a la incorporación a la plantilla de más efectivos para reforzar el servicio en las playas de la localidad durante la época de mayor afluencia turística, proporcionando un necesario apoyo a los efectivos que componen el cuerpo con carácter permanente como a nivel externo, ofreciendo a todos aquellos visitantes de la ciudad un servicio más próximo y eficiente durante las horas de máxima afluencia de personas a las zonas de ocio y

esparcimiento, realizando principalmente labores de regulación y ordenación del tráfico, corrigiendo todas aquellas infracciones observadas con mayor ímpetu en las zonas de entrada y salida de vehículos de emergencias, de servicios de socorrismo en playas y de los accesos a las principales zonas de recreo de nuestra localidad.

Estas campañas de intensificación de la regulación y ordenación del tráfico se han producido durante los veranos 2016 y 2017, las cuales se prolongarán con toda seguridad a 2018 como objetivo mínimo.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de denuncias por infracciones de estacionamientos prioritarios.
- Indicador Actividad: Número de campañas intensivas sobre infracciones de estacionamientos prioritarios.

## EVALUACIÓN

Realización de campañas intensivas de disciplina vial sobre infracciones de estacionamiento prioritarias para movilidad de las personas	
	Nº de denuncias por infracciones de estacionamiento prioritarias
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	149
	Nº de campañas intensivas sobre infracciones de estacionamiento prioritarias
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	2 (2016-2017)

### 3.4.3. Creación y ampliación de itinerarios/carriles bici (vías con señalización bicicleta reforzada)

Es más que agradable tener la oportunidad de recorrer una ciudad como Dénia en bicicleta.

Sus innumerables paseos, sus rutas turísticas y su centro histórico son lugares imprescindibles a la hora de conocer la ciudad a fondo, y se pueden realizar cómodamente durante una visita fugaz. Además el clima dianense ayuda mucho a disfrutar de este maravilloso entorno.

La bicicleta es un modo de transporte saludable y eficiente que, al igual que la movilidad a pie, tiene numerosos beneficios ambientales, sociales y económicos. No produce ruido, no contamina y permite reducir las emisiones de efecto invernadero al bajar el número de vehículos motorizados que circulen. Ocupa poco espacio, permitiendo recuperar el espacio público.

Sin embargo, la bicicleta se emplea muy poco en Dénia, a pesar de que la ciudad presenta condiciones favorables para este tipo de desplazamientos (dimensiones, orografía, climatología, etc.). La presencia de la bicicleta en el reparto modal era del 1% según datos del Plan de Movilidad Urbana Sostenible de 2008 que fue el primero en ofrecer datos estadísticos sobre la forma de desplazarse por la ciudad.

Acogiéndose a la subvención del plan E en el año 2009, Dénia habilitó un carril bici por toda la ciudad que recorre los puntos más emblemáticos del casco urbano, facilitando la circulación de los ciclistas en una ciudad que no está del todo acostumbrada a convivir con ellos en el centro.

Pasados ya 10 años y en retrospectiva, el sistema de alquiler de bicicletas DeniBici con una dotación de 6 puestos de alquiler en sus inicios en 2012 con un ínfimo desarrollo en

años posteriores, sumado a carriles bici no exentos de polémica ya que algunos usuarios consideran que no han estado adaptados al 100% a las necesidades de los ciclistas, en 2018 este servicio se encuentra en fase de reconfiguración en cuanto a la oferta de la concesión por parte del Ayuntamiento.



Para ello, desde la última semana de junio 2018 se está trabajando en la sustitución de cerca del 80% de los puntos de aparcabici existentes en la actualidad “porque no cumplen los requisitos de ubicación, modelo y tamaño que requieren los usuarios y por eso no están utilizándose”.

El Concejal de Seguridad Ciudadana y Movilidad Javier Scotto, en la presentación de la campaña estival 2018 dirigida a los turistas y al ciudadano dianense en general, confía en que en el plazo de un mes todo esté listo para poder ofrecer en las condiciones adecuadas un total de 552 plazas de aparcamiento para bicicletas.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de bicicletas registradas.

- Indicador Actividad: Metros de itinerario/carril bici.

## EVALUACIÓN

Creación y ampliación de itinerarios/carriles bici	
	Nº de bicicletas registradas
<b>INDICADOR SEGURIDAD</b>	0
	Metros de itinerario/carril bici
<b>INDICADOR ACTIVIDAD</b>	17.317,31

### 3.4.4. Mejora de la señalización en los accesos y estacionamientos públicos de la zona centro y turística

Con la presentación de la campaña estival 2017 de la Concejalía de Seguridad Ciudadana y Movilidad, el concejal D. Javier Scotto y el Comisario Jefe de la Policía Local de Dénia D. José Martínez Espasa informaron a la ciudadanía sobre el inicio de un paquete de medidas para minimizar el impacto del considerable aumento del tráfico rodado en verano, donde la población se triplica.

El objetivo fundamental fue evitar el mayor número posible de vehículos en el centro urbano, logrando que los coches estacionen antes, en la periferia de la ciudad. Tal propósito responde a un fin aun mayor: que al final tanto turistas como vecinos se acostumbraran a no usar el vehículo para llegar hasta el centro, que además iba a someterse a medio plazo a distintos procesos de peatonalización, hecho

que se producirá durante el presente ejercicio 2018.

Una segunda meta perseguía que no se colapsaran aquellas zonas turísticas más sensibles, de dimensiones reducidas y donde hay muy poco estacionamiento: Les Rotes o incluso el Montgó.

Este conjunto de medidas se concretó básicamente en cinco, con el firme propósito de mejorar los accesos a la ciudad, su casco histórico y las zonas de ocio de máxima afluencia de turistas, siendo estas:



Plano de ubicación de las zonas de estacionamiento proyectadas en 2017

- Zonas de aparcamientos periféricos: la creación de 9 nuevas zonas de aparcamientos con más de 3000 plazas ubicadas estratégicamente para poder acceder a cualquier punto del centro en cuestión de minutos, todos ellos totalmente gratuitos.
- **Señalización para no ir al centro:** No sólo se habilitaron estos aparcamientos, sino que se señalizaron de una forma muy especial: indicando a los conductores el itinerario a cada uno de esos estacionamientos más adecuado para evitar pasar por el centro y no crear allí aglomeraciones. Esos carteles contienen información sobre cómo llegar a los parkings y a qué distancia se encuentran. Se colocaron en la entrada a Dénia desde la CV-725, a lo largo del recorrido de acceso a cada aparcamiento disuasorio y en cada uno de ellos.
- **Más autobuses para zona de Les Rotes:** como hizo Xàbia con la Granadella, Dénia también aspiraba y continúa en su empeño de que muchos turistas vayan a Les Rotes en autobús aunque sin restringir el coche. Para ello, la concejalía de Scotto gestionó con la empresa que realiza el servicio de autobús de Les Rotes una ampliación del refuerzo de la línea respecto al pasado verano.

De este modo, entre el 1 de julio y el 3 de septiembre del pasado año, el

servicio se realizó cada media hora todos los días de la semana, y no exclusivamente de viernes a domingo como en 2016.

Además, se mantuvieron las restricciones de aparcamiento en Les Rotes que ya se inauguraron el pasado año 2016. Por parte de la Dirección de la Policía Local se aseguró el compromiso de realizar un especial seguimiento para que no haya vehículos mal estacionados sobre todo en las inmediaciones de las vías que dan accesos a , que es la entrada a la Torre del Gerro y a la Cova Tallada y a donde van muchos visitantes. De esta forma se garantizará además el fácil acceso de los servicios de emergencia al Montgó en caso de incendio.

- **Autobús piloto para el Montgó:** se proyectó que a partir de julio existiera por primera vez una línea de autobuses entre las urbanizaciones y chalés del Montgó y el centro urbano que tendrá un sentido circular. Esta medida, que inaugura una tercera línea de autocares urbanos en Dénia, fue en principio experimental y en realidad no sólo actuó en el verano 2017 pues se prolongó durante seis meses, continuando el servicio en la actualidad dada su demanda.
- **Primer verano sin estacionar en el Barrio Les Roques:** 2017 fue el primer verano en el que los turistas no pudieron

estacionar en el casco antiguo de Les Roques como hacían antes para dirigirse a la calle Loreto o a otros viales, dinamizando así el uso de los aparcamientos disuasorios más próximos, anteriormente mencionados.

Esta medida se implementó coincidiendo con la consolidación de la declaración del Barrio Les Roques como residencial en cuanto a la organización del tráfico se refiere. Ya durante la Semana Santa, el primer periodo

turístico del año, gran cantidad de vehículos no censados en Barrio Les Roques (los que sí lo están son los únicos con derecho a parking) aparcaron sin embargo en este barrio violando la prohibición. No obstante, la Policía Local fue expeditiva y denunció las infracciones observadas, continuando con este servicio como establecido diariamente.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de puntos de la vía pública donde se han producido mejoras en accesos/señalización y estacionamientos públicos.
- Indicador Actividad: Presupuesto anual de inversión/reposición de señalización vial.

## EVALUACIÓN

MEJORA DE LA SEÑALIZACIÓN EN LOS ACCESOS Y ESTACIONAMIENTOS PÚBLICOS DE LA ZONA CENTRO Y TURÍSTICA	
	Nº de puntos de la vía pública donde se han producido mejoras en accesos/señalización y estacionamientos públicos
INDICADOR SEGURIDAD	20
	Presupuesto anual de inversión/reposición de señalización vial
INDICADOR ACTIVIDAD	4408,03€

## 4. PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

### 4.1. PLANIFICACIÓN

#### 4.1.1. Elaboración de planes de autoprotección para grandes actos públicos

Los poderes públicos deben garantizar el derecho a la vida y a la integridad física de los ciudadanos, lo cual no debe plantearse sólo de forma que los ciudadanos alcancen la protección a través de las administraciones públicas, sino que se ha de procurar también la adopción de medidas destinadas a la

prevención y control de riesgos en su origen, así como a la actuación inicial en las situaciones de emergencia que pudieran presentarse.

Un plan de autoprotección es aquel sistema de acciones y medidas, adoptadas por los titulares de las actividades, públicas o privadas, con sus propios medios y recursos, dentro de su ámbito de competencias, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de

estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

En este sentido, desde el Ayuntamiento de Dénia se ha venido promoviendo y así continúa siendo, la planificación y puesta en funcionamiento de diversos planes de autoprotección y dispositivos de seguridad y evacuación para dar respuesta a la multitud de actos públicos celebrados en la ciudad durante todo el año y especialmente en la época estival donde se concentran las fiestas patronales y tradicionales seña de identidad del municipio.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de personas heridas en grandes actos públicos.
- Indicador Actividad: Número de actos públicos con concurrencia superior a 2.000 personas que dispongan de un protocolo de actuación.

## EVALUACIÓN

ELABORACIÓN DE PLANES DE AUTOPROTECCIÓN PARA GRANDES ACTOS PÚBLICOS	
	Nº de personas heridas en grandes actos públicos
INDICADOR SEGURIDAD	0
	Nº de actos públicos con concurrencia superior a 2.000 personas que dispongan de un protocolo de actuación
INDICADOR ACTIVIDAD	15

### 4.1.2. Diseño de espacios seguros para la celebración de actos públicos

Con el lamentable incremento durante los últimos años de acciones terroristas por parte de grupos radicales, las grandes ciudades europeas víctimas de estos inhumanos ataques se han visto obligadas a

redoblar sus esfuerzos en materia de lucha antiterrorista y protección en materia de seguridad pública. Estas actuaciones se han extrapolado también a los destinos turísticos de todo el mundo dado el carácter de objetivo que alcanzan por la gran afluencia de personas que recogen.

Las primeras actuaciones en relación al incremento de la seguridad en actos de este tipo, se produjo el 25 de agosto a raíz del atentado de las Ramblas en Barcelona, donde



el Ayuntamiento de Dénia adoptó una primera medida antiterrorista, cerrando el acceso a la calle Marqué de Campo con bloques de hormigón.

En este sentido, La Jefatura de Policía Local informó que en la Junta Local de Seguridad de Dénia de fecha 19 de septiembre de 2017, al hilo de la celebración del evento internacional gastronómico D\*na que reunió a miles de personas, el Ayuntamiento de Dénia estableció una serie de medidas relativas a la mejor protección de las zonas que reúnen a un mayor número de personas en la vía pública, que debían implementarse con la mayor brevedad posible. Estas medidas de seguridad buscan prevenir y reducir la posibilidad de un ataque terrorista con vehículos de gran tonelaje o de cualquier otro tipo.

Se instalaron 200 barreras New Jersey de hormigón en masa de dos metros de largo

simétricas, que se colocaron en el perímetro del recinto, de unos 700 metros, dejando tres entradas/salidas para vehículos.

Asimismo, se instalaron elementos reflectantes en cada pieza de hormigón, que permite distinguirlos durante la circulación nocturna, 200 hitos reflectantes H-75 para evitar tropiezos y golpes, dos señales de tráfico reglamentarias (postes, placas de prohibido parar y estacionar) y dos paneles complementarios por cada uno de los 3 accesos previstos.

El coste de la actuación ascendió a 21.664 euros y finalizó el 22 de diciembre.

A todo ello, hay que sumar el camino hacia espacios con mayor pacificación del tráfico hechos realidad en la ciudad de Dénia con la remodelación de antiguos viales para convertirlos en amplias zonas peatonales en el centro protegidas del tráfico rodado dada su imposibilidad de intromisión, dotándolas de un nivel de seguridad mas que aceptable.

Con este tipo de medidas, el Ayuntamiento de Dénia se sumó a la movilización de las autoridades locales europeas en la prevención de la radicalización y la importancia de su papel, exigiendo en la Declaración de Niza que las autoridades europeas apoyen la financiación de todas las medidas preventivas, educativas, físicas y de cualquier índole que se hagan con el objetivo de mejorar los espacios públicos urbanos.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de grandes actos públicos celebrados en espacios seguros.
- Indicador Actividad: Número de grandes espacios seguros protocolizados.

## EVALUACIÓN

DISEÑO DE ESPACIOS SEGUROS PARA LA CELEBRACIÓN DE ACTOS PÚBLICOS	
	Nº de grandes actos públicos celebrados en espacios seguros
INDICADOR SEGURIDAD	59
	Nº de grandes espacios seguros protocolizados
INDICADOR ACTIVIDAD	5

### 4.1.3. Elaboración/actualización del Plan Básico de Protección Civil

La Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, en sus primeros artículos dispone que la protección civil es un instrumento de la política de seguridad pública, siendo el servicio público que protege a las personas y bienes garantizando una respuesta adecuada ante los distintos tipos de emergencias y catástrofes originadas por causas naturales o derivadas de la acción humana, sea ésta accidental o intencionada.

La propia norma tiene por objeto establecer el Sistema Nacional de Protección Civil como instrumento esencial para asegurar la coordinación, la cohesión y la eficacia de las políticas públicas de protección civil, y regular las competencias de la Administración General del Estado en la materia.

Al hilo de lo argumentado, el Ayuntamiento de Dénia en Pleno, en sesión ordinaria celebrada el día 26 de marzo de 2009, acordó aprobar

inicialmente el Reglamento municipal de la agrupación local de voluntarios de protección civil de Dénia, el cual fue aprobado definitivamente tras el periodo de exposición pública y posterior publicación.

Tras su creación este servicio de emergencias ha venido desarrollando sus labores constantemente en aras del mantenimiento de la seguridad colectiva en situaciones generales de emergencia.

Un Plan Básico de Emergencias se contempla como el conjunto de normas y procedimientos coordinados, tendentes a reducir al mínimo los efectos de una emergencia.

Los objetivos del Plan de Emergencia son el asegurar del modo más eficaz la protección a la vida de las personas y sus bienes. Fundamentado el principio de solidaridad que establece la Constitución.

En este sentido, la administración local en coordinación con los agentes implicados en la gestión de las emergencias, ha ido desarrollando planes de autoprotección para todos aquellos actos y eventos que así lo ha

requerido en cumplimiento de la legislación vigente, encontrándose el Plan Básico de Protección Civil en fase de actualización actualmente.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de activaciones del plan.
- Indicador Actividad: Fecha de homologación del plan.

## EVALUACIÓN

ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DEL PLAN BÁSICO DE PROTECCIÓN CIVIL	
	Nº de activaciones del plan
INDICADOR SEGURIDAD	A IMPLEMENTAR
	Fecha de homologación del plan
INDICADOR ACTIVIDAD	AÑO 2009

### 4.1.4. Elaboración/actualización del PAM ante el riesgo de inundaciones

La Norma Básica de Protección Civil, aprobada por Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, dispone en su apartado 6 que el riesgo de inundaciones será objeto de planes especiales en los ámbitos territoriales que lo requieran. Estos planes especiales habrán de ser elaborados de acuerdo con una Directriz Básica previamente aprobada por el Gobierno.

La Directriz Básica de Planificación de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones fue aprobada por Acuerdo del Consejo de Ministros, de 9 de diciembre de 1994 y publicada por Resolución de la Secretaría de Estado de Interior, de 31 de enero de 1995

(BOE de 14 de febrero de 1995). En ella se consideran tres niveles de planificación: estatal, autonómico y de ámbito local.

La citada Directriz establece los requisitos mínimos que deben cumplir los correspondientes planes en cuanto a fundamentos, estructura, organización y criterios operativos y de respuesta, con la finalidad de prever un diseño o modelo nacional mínimo que haga posible, en su caso, una coordinación y actuación conjunta de los distintos servicios y Administraciones implicadas. Así, la Directriz Básica prevé una estructura general de la planificación de protección civil integrada por el Plan Estatal, los Planes de las Comunidades Autónomas y,

dentro de éstos últimos, los Planes de Actuación de Ámbito Local.

En cumplimiento de la citada normativa, el Ayuntamiento de Dénia aprobó el Plan de Actuación Municipal ante el riesgo de inundaciones en fecha ¿?

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de activaciones del plan.
- Indicador Actividad: Fecha de homologación del plan.

## EVALUACIÓN

ELABORACIÓN/ACTUALIZACIÓN DEL PAM ANTE EL RIESGO DE INUNDACIONES	
	Nº de activaciones del plan
INDICADOR SEGURIDAD	3
	Fecha de aprobación del plan (pendiente de homologación)
INDICADOR ACTIVIDAD	01/10/2014

## 4.2. AUTOPROTECCIÓN

### 4.2.1. Desarrollo de acciones de comunicación/formación sobre autoprotección

Desde la llegada a la Dirección de la Policía Local de Dénia de D. José Martínez Espasa la formación de los integrantes del cuerpo ha sido un objetivo innegociable. Con épocas de mayor y menor bonanza económica siempre se ha procurado implementar un plan de formación a nivel local, bien con recursos propios o bien participando como sede para la realización de cursos y jornadas de formación organizados por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública y Emergencias u organismos análogos, dado

que una organización formada ofrecerá sin duda un servicio de la máxima calidad al ciudadano y en concreto con respecto a esta línea de actuación, podrá ofrecer formación a aquellos sectores de la sociedad que así lo requieran, demanden o se constituyan en participantes de un convenio con la administración en materia de seguridad, como es este caso.

En consecuencia, esta línea de actuación plasma el compromiso del cuerpo de seguridad local con los ciudadanos con el objetivo de dotarles de la formación necesaria en materia de autoprotección en relación su actuación en casos de emergencia.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de personas asistidas en centros sanitarios por accidente (excepto tráfico).
- Indicador Actividad: Número de acciones de comunicación/formación preventiva sobre autoprotección.

## EVALUACIÓN

DESARROLLO DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN/FORMACIÓN SOBRE AUTOPROTECCIÓN	
	Nº de personas asistidas en centros sanitarios por accidente (excepto tráfico)
INDICADOR SEGURIDAD	564
	Numero de acciones de comunicación/formación preventiva sobre autoprotección
INDICADOR ACTIVIDAD	2

## 5. CALIDAD DE VIDA Y CIVISMO

### 5.1. CIVISMO

#### 5.1.1. Aplicación y mejora normativa de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana

Dénia es una ciudad donde la afluencia de visitantes durante todo el año, sumado a su población permanente de más de 42.000 habitantes, requiere por parte de la administración local el desarrollo normativo pertinente en materia de convivencia ciudadana, para completar la normativa existente en la materia y así poder contemplar todos aquellos supuestos que por ínfimos que parezcan derivados de cualquier situación de

conflicto, merecen la proporcionada respuesta y solución por parte de los poderes públicos.

Así pues, el Ayuntamiento de Dénia en sesión plenaria, aprobó el 7 de septiembre de 2009 el texto entrando en vigor a los quince días de su publicación íntegra en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

Como toda normativa, debe mantenerse “viva” por parte del legislador y huir de un rigor pétreo digno de tiempos pasados, para dar respuesta a los incesantes cambios de la actual sociedad, mucho más formada y demandante.

Con todo ello y dada su exitosa trayectoria, la Ordenanza de Convivencia Ciudadana con

casi una década de vida necesitaba una nueva adaptación al entorno social, hecho que se produjo en 2016, donde nuevamente y por acuerdo plenario en el ejercicio de sus competencias como órgano colegiado, aprobó definitivamente el 30 de junio la perceptiva modificación de esta norma reguladora de la convivencia, para reconfigurar el catálogo de infracciones

incidiendo en concreto en la protección del descanso de los ciudadanos y el ejercicio de sus derechos legítimos, conductas referidas a la limpieza urbana, mantenimiento del ornato público y salubridad.

Dada su dilatada trayectoria ofrecemos datos estadísticos contrastados en el ejercicio 2017.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de denuncias por infracción de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana.
- Indicador Actividad: Número de servicios policiales relacionados con el civismo.

## EVALUACIÓN

APLICACIÓN Y MEJORA NORMATIVA DE LA ORDENANZA DE CONVIVENCIA CIUDADANA	
	Nº de denuncias por infracción a la OCC
INDICADOR SEGURIDAD	104
	Numero de servicios policiales relacionados con el civismo
INDICADOR ACTIVIDAD	1.850

### 5.1.2. Desarrollo de acciones de comunicación sobre civismo en la zona turística y de ocio

En desarrollo del Programa Dénia Cares para el año 2017, se inició el proyecto con consejos preventivos sencillos i divertidos dirigidos a los turistas nacionales (en idioma castellano y valenciano) y extranjeros (en inglés, alemán, francés y noruego), en formato multimedia y en edición escrita, sobre los temas siguientes:

- **Prevención en las playas.** Se ofrece información sobre el significado de las banderas de baño, así como la necesidad de adoptar precauciones con las corrientes y medusas, pulseras para evitar la pérdida o desorientación de niños y niñas, además de adoptar medidas de precaución con esto, y también adoptar medias de precaución con las pertenencias que se llevan a la playa, así como disuasión sobre el uso del vehículo privado para disfrutar de las playas.

- **Prevención en la montaña.** Se ofrece información sobre la prohibición de lanzamiento de productos pirotécnicos y elementos inflamables al bosque o en sus alrededores, así como las barbacoas y las horas de sol más intensas.

- **Información sobre tráfico.** Se intenta llegar al turista en origen que haya seleccionado Dénia como destino turístico para que siga las redes sociales de la Policía Local de Dénia y conozca los cortes de tráfico y la información de interés local con los datos de llegada a la ciudad.

- **Ocio nocturno.** Se centra específicamente en evitar la conducción bajo los efectos del alcohol o drogas, como prioridad en materia de seguridad vial.

- **Compras en la ciudad.** Consejo para tener precaución cuando se realicen compras en mercados, espacios públicos y establecimientos.

Estos consejos están disponibles en formato multimedia al alcance de cualquier turista o visitante de nuestra ciudad en la web

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de denuncias por infracción de la Ordenanza de Convivencia realizadas en la zona turística y de ocio.
- Indicador Actividad: Número de acciones de comunicación sobre civismo en el turismo y el ocio.

## EVALUACIÓN

### DESARROLLO DE ACCIONES DE COMUNICACIÓN SOBRE CIVISMO EN LA ZONA TURÍSTICA Y DE OCIO

Nº de denuncias por infracción a la OCC en la zona turística y de ocio

INDICADOR SEGURIDAD

71

Nº de acciones de comunicación sobre civismo en el turismo y el ocio

INDICADOR ACTIVIDAD

25

### 5.1.3. Realización de vigilancias preventivas de espacios públicos potencialmente conflictivos

Con la aprobación de la Constitución española de 1978 se inició una etapa basada en las libertades públicas y el respeto por las fórmulas democráticas. Con esta profunda transformación tanto en lo político como en lo social, cambió también la visión y por ende la manera la operativa en cuestiones de seguridad de todas las instituciones y organismos que integran el Estado español, y sobre todo a aquellas que afectan de forma sensible al ciudadano, como lo es la Policía.

La filosofía que siguen en la actualidad los cuerpos policiales de los países democráticos y desarrollados es la de cooperar al buen funcionamiento de la sociedad, mediante la protección de sus miembros, individual y colectivamente considerados, frente a cualquier tipo de ataque o peligro en el ejercicio de sus derechos y libertades,

contribuyendo así al bienestar y a la calidad de vida de los ciudadanos.

En este sentido y con una claridad meridiana se desarrolló el artículo 104 de la Constitución española, donde se encomienda a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad bajo la dependencia del Gobierno, la misión de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.

Argumentado lo anterior, a nivel local los servicios de seguridad pública dedican sus esfuerzos a que el libre ejercicio de nuestros derechos y su desarrollo sea real y efectivo, siendo la denominada “policía preventiva” clave de esta tarea.

Desde la Dirección de la Policía Local de Dénia se diseña a diario el servicio policial en este sentido, otorgando a la prevención en el patrullaje un alto porcentaje en la distribución del esfuerzo.

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de denuncias por infracción de la Ordenanza de Convivencia realizadas en espacios públicos.
- Indicador Actividad: Número de servicios de vigilancia policial de espacios públicos potencialmente conflictivos realizados.

### EVALUACIÓN

VIGILANCIAS PREVENTIVAS DE ESPACIOS PÚBLICOS POTENCIALMENTE CONFLICTIVOS

Nº de denuncias por infracción a la OCC en espacios públicos

INDICADOR SEGURIDAD

104

## Nº de servicios de vigilancia policial de espacios públicos potencialmente conflictivos realizados

### INDICADOR ACTIVIDAD

¿?

#### 5.1.4. Potenciación de la Policía de Distrito como una unidad especializada de gentes de Proximidad/Civismo

En relación con el epígrafe 2.1.3. y en desarrollo del Plan Estratégico 2017-2019, se apostó claramente por acercar el servicio policial aun mas si cabe a la ciudadanía para dar una respuesta más próxima y proactiva a sus demandas. Fruto de este compromiso, se creó de manera oficial la Unidad de Proximidad y Distritos de la Policía Local de Dénia, presentada en 2016, con gran acogida por parte de la sociedad dianense. Con la puesta en funcionamiento de esta unidad, la presencia policial en los barrios y principales vías de gran concentración de personas se ha visto notablemente incrementada, formada por 16 agentes en sus inicios, viéndose incrementada en febrero de 2018 en 4 efectivos más. Con un

total de 20 componentes supone un 20% del total de la plantilla de la Policía Local.

Entre sus funciones específicas se encuentran la resolución de conflictos privados, la mediación multidisciplinar, el control de las actividades de policía administrativa de desarrollo en la vía pública y sobre todo la atención primaria de todos aquellos servicios relacionados con el civismo.

Sobre esta y sus demás funciones reciben puntualmente formación y apoyo especializado en materia de mediación y mejora de la comunicación con el ciudadano, en una fuerte apuesta por hacer de esta unidad lo mas próxima y proactiva posible lo que sin duda redundará en un servicio de máxima calidad.

### INDICADORES

- Indicador Seguridad: Agentes de distrito/1.000 habitantes.
- Indicador Actividad: Número de agentes destinados a servicios de proximidad/civismo.

### EVALUACIÓN

#### POTENCIACIÓN DE LA POLICÍA DE DISTRITO COMO UNIDAD ESPECIALIZADA DE AGENTES DE PROXIMIDAD/CIVISMO

Agentes de distrito/1.000 habitantes

INDICADOR SEGURIDAD

0,02 (20/1.000)

Numero de agentes destinados a servicios de proximidad/civismo

INDICADOR ACTIVIDAD

20

### 5.1.5 Realización de controles de horarios y ruido en actividades públicas y de ocio

La denominada Policía Administrativa es una de las competencias sin duda mas extensas en cuanto a la ocupación del esfuerzo de los cuerpos de seguridad publica locales. En relación a esta línea de actuación se presentan datos estadísticos sobre el trabajo policial en relación al control de las actividades molestas que inciden en el bienestar del ciudadano, con mayor incidencia en los distritos residenciales próximos a las zonas de ocio.

## INDICADORES

- Indicador Seguridad: Número de demandas de servicio de la Policía Local por molestias producidas por actividades/establecimientos de ocio.
- Indicador Actividad: Número de inspecciones realizadas en actividades/establecimientos de ocio.

## EVALUACIÓN

REALIZACIÓN DE CONTROLES DE HORARIOS Y RUIDO EN ACTIVIDADES PÚBLICAS Y DE OCIO	
	Nº de demandas de servicio de la Policía Local por molestias producidas por actividades/establecimientos de ocio
INDICADOR SEGURIDAD	173
	Nº de inspecciones realizadas en actividades/establecimientos de ocio
INDICADOR ACTIVIDAD	23

## IV. RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA DÉNIA CARES 2018

### I. CUADRO DE OBJETIVOS 2018

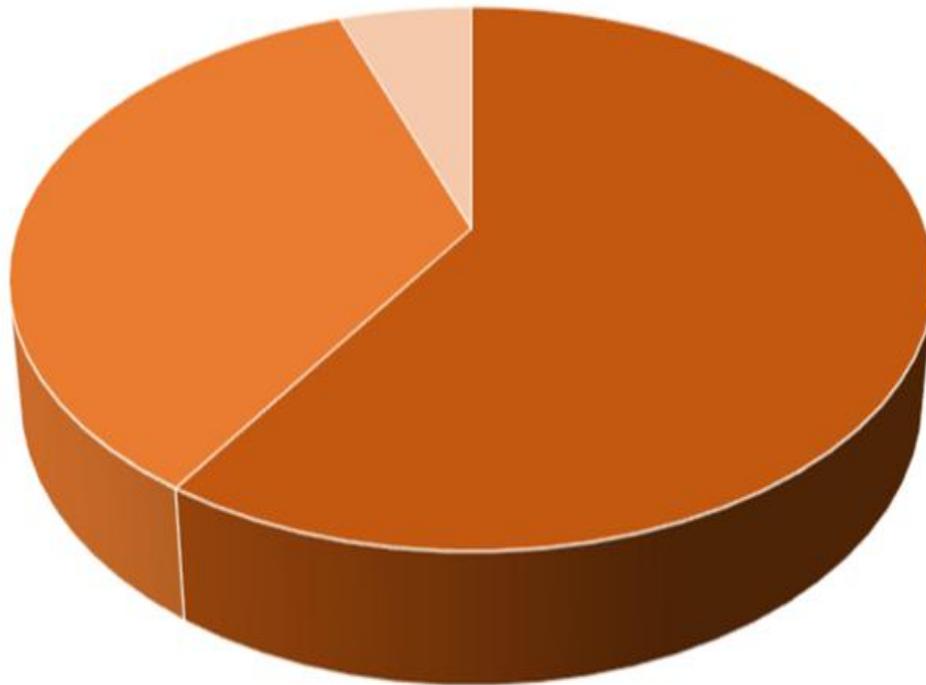
CUADRO DE OBJETIVOS (Primer informe evaluación)				
	ÍTEM (Cada uno 1,85%)	CONSEGUIDO	NO CONSEGUIDO	EN TRÁMITE*
1	Creación y reunión de una Comisión de Seguridad Local	X		
2	Desarrollo de un programa transversal de formación sobre Seguridad Local	X		
3	Elaboración de protocolos estandarizados de coordinación entre operadores el sistema local de seguridad		X	
4	Elaboración de un Catálogo/Carta de Servicios de seguridad pública		X	
5	Auditorías de seguridad en establecimientos públicos turísticos para la mejora de la prevención situacional		X	

6	Elaboración de una encuesta local de seguridad pública		<b>X</b>	
7	Implantación de un modelo de calidad en la gestión de la Policía Local	<b>X</b>		
8	Elaboración de un protocolo de calidad en la atención (telefónica, presencial y telemática) a la ciudadanía	<b>X</b>		
9	Implantación de un protocolo de tratamiento de quejas y sugerencias de la ciudadanía	<b>X</b>		
10	Creación de un Observatorio local de seguridad pública		<b>X</b>	
11	Elaboración de mapas temáticos (GIS) sobre seguridad local		<b>X</b>	
12	Diseño y análisis de indicadores de calidad de servicio		<b>X</b>	
13	Diseño y análisis correlacionados (ratios) de indicadores de seguridad e indicadores socioeconómicos		<b>X</b>	
14	Separar datos estadísticos de los poderes públicos de servicios y delincuenciales en turistas/no turistas		<b>X</b>	
15	Participación en grupos de análisis intermunicipal de la seguridad pública (benchmarking)	<b>X</b>		
16	Difusión pública de una memoria anual sobre seguridad pública	<b>X</b>		
17	Creación de un espacio web sobre seguridad pública local	<b>X</b>		
18	Vigilancia intensiva en las zonas y horas con mayores índices delictivos	<b>X</b>		
19	Elaboración de un programa específico de vigilancia y prevención de la seguridad ciudadana en urbanizaciones, polígonos y zona agrícola		<b>X</b>	
20	Intensificación de la presencia policial de las unidades de proximidad/distrito	<b>X</b>		
21	Intensificación de la vigilancia preventiva en la playa y la zona turística y de ocio Realización de controles preventivos de seguridad en establecimientos turísticos y de ocio	<b>X</b>		
22	Realización de controles preventivos de seguridad en establecimientos turísticos y de ocio	<b>X</b>		
23	Certificación SICTED de la Policía Local como servicio de calidad en destinos turísticos	<b>X</b>		
24	Desarrollo de acciones informativas sobre seguridad específicamente dirigidas a los turistas	<b>X</b>		
25	Creación de una Comisión de Seguridad Turística	<b>X</b>		
26	Elaboración de protocolos de coordinación entre policía y establecimientos de hostelería y ocio		<b>X</b>	
27	Instalación de cámaras de vigilancia en espacios y vías públicas	<b>X</b>		
28	Realización de acciones específicas de control y comunicación en potenciales "puntos negros" de consumo de drogas: espacios públicos	<b>X</b>		
29	Realización de acciones específicas de control comunicación en potenciales "puntos negros" de consumo de drogas: zonas de ocio	<b>X</b>		
30	Formación de idiomas de los Agentes de la Policía Local de Dénia			<b>X</b>
31	Mejora de la señalización, la calzada y la ordenación del tráfico en aquellas vías e intersecciones con mayor riesgo de accidente	<b>X</b>		
32	Elaboración de un plan de mejora de la seguridad vial en la zona turística		<b>X</b>	
33	Creación de zonas 20-30 km/h de prioridad para los viandantes	<b>X</b>		
34	Realización de controles de alcoholemia/drogas específicos en zonas y horarios de ocio	<b>X</b>		
35	Pacificación del tráfico en las vías con una intensa afluencia de viandantes			<b>X</b>

36	Elaboración de un Plan de movilidad de la zona turística (circulación, estacionamiento, parking, bus, etc.)		<b>X</b>	
37	Realización de campañas intensivas de disciplina vial sobre infracciones de estacionamiento prioritarias para la movilidad de las personas	<b>X</b>		
38	Creación y ampliación de itinerarios/carriles bici (vías con señalización bicicleta reforzada)			<b>X</b>
39	Desarrollo del plan de movilidad urbana y reordenación de la circulación en puntos de congestión del tráfico		<b>X</b>	
40	Mejora de la señalización en los accesos y estacionamientos públicos de la zona centro y turística	<b>X</b>		
41	Desarrollo de un programa específico de formación de protección civil para los técnicos responsables de la organización de grandes actos públicos		<b>X</b>	
42	Elaboración de planes de autoprotección para grandes actos públicos	<b>X</b>		
43	Diseño de espacios seguros para la celebración de actos públicos	<b>X</b>		
44	Elaboración/actualización del Plan Básico de Protección Civil		<b>X</b>	
45	Elaboración/actualización del PAM ante el riesgo de incendios forestales		<b>X</b>	
46	Elaboración/actualización del PAM ante el riesgo de inundaciones	<b>X</b>		
47	Realización de controles, inspecciones y supervisión de planes de autoprotección en actividades de riesgo: industrias, hoteles y ocio		<b>X</b>	
48	Realización de simulacros de emergencia en espacios/actividades privados		<b>X</b>	
49	Desarrollo de acciones de comunicación/formación sobre autoprotección	<b>X</b>		
50	Aplicación y mejora normativa de la Ordenanza de Convivencia Ciudadana	<b>X</b>		
51	Desarrollo de acciones de comunicación sobre civismo en la zona turística y de ocio	<b>X</b>		
52	Realización de vigilancias preventivas de espacios públicos potencialmente conflictivos	<b>X</b>		
53	Potenciación de la Policía de Distrito como una unidad especializada de gentes de Proximidad/Civismo	<b>X</b>		
54	Realización de controles de horarios y ruido en actividades públicas y de ocio	<b>X</b>		
<b>PORCENTAJE TOTAL CONSECUION DE OBJETIVOS</b>		<b>59,26%</b>	<b>35,19%</b>	<b>5,55%</b>

## II. GRÁFICA DESARROLLO PROGRAMA DÉNIA CARES 2018

## PORCENTAJE DE DESARROLLO DEL PROGRAMA "DÉNIA CARES"



■ **CONSEGUIDO 59,26%**    ■ **NO CONSEGUIDO 35,19%**    ■ **EN TRÁMITE 5,55%**





[www.deniacares.com](http://www.deniacares.com)